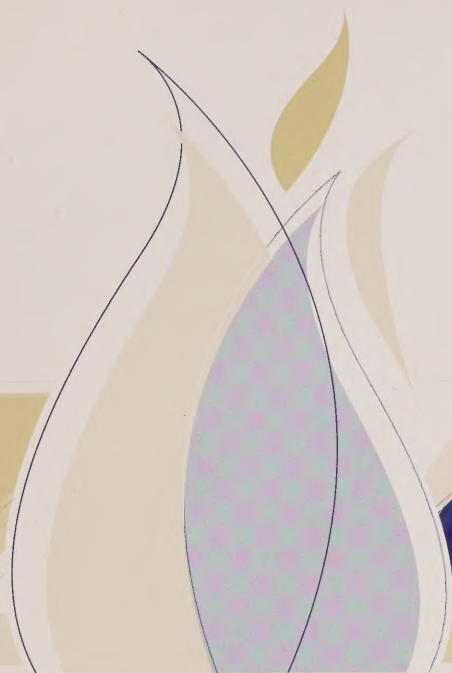




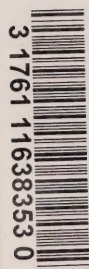
Office of the  
Commissioner of  
Official Languages

Commissariat  
aux langues  
officielles

Government  
Publications



# RAISING OUR GAME FOR VANCOUVER 2010




**Final Report on the Vancouver 2010 Olympic  
and Paralympic Winter Games**

December 2010

CA1  
OL  
-2010  
R15

To reach the Office of the Commissioner of Official Languages  
or to obtain a copy in an alternative format,  
dial toll-free 1-877-996-6368.  
[www.officiallanguages.gc.ca](http://www.officiallanguages.gc.ca)

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2011  
Cat. No.: SF31-106/2011  
ISBN: 978-1-100-52783-3



Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116383530>



# TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION – FINDINGS .....	5
Preparatory phase plagued by problems .....	6
Games' success stories eclipsed by failures .....	7
Key institutions that provided services during the Games .....	7
1. METHODOLOGY .....	8
2. THE MULTIPARTY AGREEMENT .....	9
Context .....	9
Observations .....	10
Understanding of the requirements in Annex A .....	11
Lessons learned .....	11
Future outlook .....	12
3. ACCOUNTABILITY .....	12
Context .....	12
Observations .....	12
Lessons learned .....	13
Future outlook .....	14
4. CEREMONIES AND CULTURAL PROGRAMMING .....	14
Context .....	14
Observations .....	14
Cultural component before the Games .....	14
Olympic Torch Relay .....	15
Olympic Games Opening Ceremony .....	15
Place de la Francophonie .....	17
Lessons learned .....	17
Future outlook .....	18



<b>5. COMMUNICATIONS</b>	18
Context	18
Observations	18
Translation and interpretation	18
Signage	19
Information and promotional documents	19
Web sites	20
Public information, announcements and commentary	20
Host cities	20
Lessons learned	21
Future outlook	21
<b>6. VOLUNTEERS</b>	21
Context	21
Observations	21
Lessons learned	23
Future outlook	23
<b>7. BROADCASTING THE GAMES</b>	23
Context	23
Observations	23
Lessons learned	24
Future outlook	24
<b>8. PERFORMANCE OF FEDERAL INSTITUTIONS CITED IN THE SEPTEMBER 2009 FOLLOW-UP REPORT</b>	24
<b>INSTITUTIONS SERVING THE TRAVELLING PUBLIC</b>	24
Context	24
Observations	25
Air Canada	25
Canadian Air Transport Security Authority	25
Canada Border Services Agency	26
Vancouver Airport Authority	26
Greater Toronto Airports Authority	27
Lessons learned	27

<b>Future outlook</b> .....	27
<i>Other key institutions serving the public</i> .....	28
<b>Context</b> .....	28
<b>Observations</b> .....	28
Canada Post Corporation .....	28
Service Canada .....	28
Parks Canada .....	29
Canada Mortgage and Housing Corporation .....	29
Additional mentions .....	29
<b>Lessons learned</b> .....	30
<b>Future outlook</b> .....	30
<i>Institutions coordinating health and security</i> .....	30
<b>Context</b> .....	30
<b>Observations</b> .....	31
Public Health Agency of Canada .....	31
Royal Canadian Mounted Police .....	31
<b>Lessons learned</b> .....	31
<b>Future outlook</b> .....	32
<b>CONCLUSION – THE LINGUISTIC LEGACY OF THE VANCOUVER GAMES</b> .....	32





## INTRODUCTION – FINDINGS

In early 2010, Canada welcomed the world to Vancouver and Whistler, British Columbia, for the Olympic and Paralympic Winter Games, which took place from February 12 to 28, 2010, and March 12 to 21, 2010, respectively. During the planning and the staging of these Games, Canada had the opportunity to show its citizens, visitors and television viewers around the world the values that inspire and define its identity, and demonstrate the degree to which linguistic duality is a fundamental value of Canadian society.

The Commissioner of Official Languages felt that it was extremely important to reflect Canadian linguistic duality in all components and activities of the Olympic and Paralympic Games, even though they were being held in a largely English-speaking province. Therefore, before the Games, the Office of the Commissioner of Official Languages undertook sustained proactive as well as preventive interventions. In December 2008, more than a year before the Games, the Office of the Commissioner published a study entitled *Raising our Game for Vancouver 2010: Towards a Canadian Model of Linguistic Duality in International Sport*.<sup>1</sup> In early 2009, it conducted an awareness campaign aimed at a number of federal institutions that were to play a role in the event. In September 2009, five months before the Games, a follow-up report to the study was published.<sup>2</sup> In February 2010, the Commissioner attended the Olympic Games to experience first-hand the atmosphere of the Games, to see how they were conducted, and to participate in events organized by British Columbia's French-speaking community. In addition, the Commissioner's staff continued to perform their monitoring role during the Games.

The prominence of the French language during the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games was significant on an international level. In July 2009, the International Organisation of La Francophonie (IOF) named Pascal Couchepin as Grand Témoin de la Francophonie for the Games. In this way, the IOF continued its work observing, strengthening and raising awareness of the use of French at the Olympic Games, work that had begun at the 2004 Olympic Games in Athens. English and French are the official languages of the Olympic Movement, but the use of French has seen a significant decline over the course of the most recent Games. Mr. Couchepin was mandated to observe the use of French during the Games, and in June 2010, he submitted his report, which is available in French only, but has a summary in English.<sup>3</sup>

The Commissioner of Official Languages had the opportunity to meet with Mr. Couchepin three times before the Games. They share a common desire: that the legacy of the Vancouver Games be passed on to the next Olympic and Paralympic Games and that it serve the International Olympic Committee in its work and relationships with future organizing committees and partners. French is an international language and, just like major sporting events, it has the power to bring people together in the name of respect and pluralism. It is therefore important that the French language be accorded its rightful place at major sporting events both in Canada and around the world.

1 Office of the Commissioner of Official Languages, *Raising our Game for Vancouver 2010: Towards a Canadian Model of Linguistic Duality in International Sport* (Ottawa: Public Works and Government Services Canada, 2008). Also available online at [www.ocol-clo.gc.ca/docs/e/vanoc\\_covan\\_e.pdf](http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/e/vanoc_covan_e.pdf).

2 Office of the Commissioner of Official Languages, *Raising our Game for Vancouver 2010: Towards a Canadian Model of Linguistic Duality in International Sport – A Follow-up* (Ottawa: Public Works and Government Services Canada, 2009). Also available online at [www.ocol-clo.gc.ca/docs/e/vanoc\\_covan\\_2009\\_e.pdf](http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/e/vanoc_covan_2009_e.pdf).

3 Pascal Couchepin, *Rapport à S.E.M. Abdou Diouf, Secrétaire général de la Francophonie, sur la promotion de la langue française et de la Francophonie dans les Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver* (Paris: International Organisation of La Francophonie, 2010), pp. 73–78.

Also available online at [www.francophonie.org/IMG/pdf/OIF\\_RapportCouchepin.pdf](http://www.francophonie.org/IMG/pdf/OIF_RapportCouchepin.pdf).

### ***Grand Témoin de la Francophonie Report***

The report on the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games by the Grand Témoin de la Francophonie, Pascal Couchepin, was published in the summer of 2010. The report includes recommendations for the International Organisation of La Francophonie, Olympic family and future organizing committees. In accordance with the Grand Témoin's mandate, the report describes the Games from two main angles:

- the prominence given to the French language under the protocol requirements of the Olympic Movement, and
- the relationships developed by the Vancouver Organizing Committee for the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games (VANOC) with British Columbia's Francophone community, with Canada's French-speaking population and with the rest of the French-speaking world.

As the report states, the Grand Témoin's role was not to ensure that Canada respected the language requirements of the *Official Languages Act*.

The Grand Témoin and VANOC signed a multilateral agreement for the promotion of the French language at the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games. In the agreement, both parties committed to promoting all the provisions of Annex A of the 2002 Multiparty Agreement and to developing a guide on best language practices, which is currently in production. The guide will provide a variety of practical tools and useful advice for the International Olympic Committee and for the organizing committees of future Olympic Games.

### **Preparatory phase plagued by problems**

Generally speaking, the French language enjoyed good visibility during the Olympic and Paralympic Games; however, the Games also had failures that overshadowed its successes. Before addressing this aspect, it is important to examine the numerous difficulties related to the use of French that marked the preparatory phase of the Games.

The Vancouver Organizing Committee for the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games (VANOC), Canadian Heritage (in particular, the Department's 2010 Olympic and Paralympic Winter Games Federal Secretariat), the cities of Vancouver and Whistler, Public Works and Government Services Canada's Translation Bureau, and a number of other federal institutions all made significant efforts to fulfill the commitment to present bilingual Games.

Nevertheless, to ensure that the requirements would be met and that Canadian linguistic duality would be properly reflected, interventions and close monitoring was required from a number of parties, including the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, the Fédération des communautés francophones et acadienne, the Canadian Foundation for Cross-Cultural Dialogue, Canadian Heritage, the Office of the Commissioner of Official Languages, members of the parliamentary standing

committees on official languages, and senior public servants of the Government of Canada. Moreover, Canadian Heritage and the Prime Minister's personal representative for official languages, who was also a member of VANOC's Board of Directors, organized activities to raise awareness and ensure follow-up among federal institutions in the fall of 2009. The parliamentary standing committees, particularly the House of Commons Standing Committee on Official Languages, also discussed the Games in the fall of 2009 as part of their deliberations.

Most of the difficulties encountered were due to VANOC officials having insufficient knowledge or a misunderstanding of the official languages requirements, to which they were bound by the Multiparty Agreement, and of the need for the Olympic and Paralympic Games to properly reflect the presence and contribution of both English- and French-speaking Canadians. This meant that official languages were not always given priority. It seems that Canadian Heritage and VANOC had different interpretations of the language requirements, and these differences became increasingly clear in the months leading up to the Games. This highlighted the need for federal institutions to ensure that the organizers shared a common understanding and interpretation of the requirements. Canadian Heritage monitored the official languages situation within VANOC



more closely in order to target potential problems and identify challenges that required federal government intervention during the six to eight months prior to the Games.

Because translation and interpretation resources had not been adequately evaluated, a lot of energy was expended to rectify the situation in the few months before the Games. VANOC's financial difficulties in the summer of 2009 led to a reassessment of certain expenses related to official languages requirements, such as the translation of manuals and athletes' biographies. VANOC officials were, however, committed to respecting—and even surpassing—all the requirements set forth in the Multiparty Agreement.

Broadcasting the Games on television in English and French across the country was a crucial issue. The consortium formed by CTVglobemedia and Rogers, with the participation of RDS, RIS and V, did not allow all French-speaking Canadians to watch the Games in their language. Long, sometimes arduous negotiations resolved the situation just before the start of the Games, thanks to the intervention of the Cable Public Affairs Channel and the collaboration of the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission.

### **Games' success stories eclipsed by failures**

The Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games were a great success from the point of view of their organization and the performance of Canada's athletes, who roused Canadians' sense of unity. Furthermore, the fact that many English- and French-speaking athletes were bilingual and proud to be able to express themselves in their second language is an encouraging sign of progress for linguistic duality.

One of the greatest successes of the Games was VANOC's communications with the public (e.g., its Web site was in both official languages). Bilingual signage of VANOC, Vancouver and Whistler, as well as of many sponsors, was a tangible expression of Canada's linguistic duality in the Games' host cities. In almost all the competitions, announcements and commentaries were in both official languages, highlighting Canada's bilingualism for both the spectators on site and for television viewers around the world. The volunteers also contributed to the success of the Games through their enthusiasm, their friendly welcome and their provision of services in both official languages. The French language was given the proper prominence at the closing ceremony of the Olympic Games and at the opening and closing ceremonies of the Paralympic Games.

The cultural performances also helped to highlight the richness and diversity of the English and French components of the Canadian identity. The Place de la Francophonie, a Francophone cultural showcase organized in parallel with the Olympic Games and located in the centre of Vancouver on Granville Island, focused attention on the vitality and diversity of Francophone culture in British Columbia, Canada and abroad.

Unfortunately, there were failures that sometimes overshadowed the Games' shining moments. For example, the French language was not prominent enough in the countdown ceremony that took place in Vancouver in February 2009, nor at many of the stops on the Vancouver 2010 Olympic Torch Relay; there were not enough bilingual volunteers at some venues; some unilingual volunteers did not seek help from a bilingual colleague; and it was very hard to find a printed French version of the Vancouver 2010 Official Souvenir Program on site, while the English version was widely available.

However, the element that undoubtedly eclipsed the Games' successes was the opening ceremony, in which there was an obvious disparity between the representations of English and French in the cultural component of the event. This ceremony was seen by hundreds of millions of people across the globe and constituted an unparalleled chance to present Canada to the world. VANOC missed a golden opportunity to show that linguistic duality is an intrinsic part of the Canadian identity.

Of the 46 admissible complaints submitted to the Office of the Commissioner during the Olympic Games, most (38) were about the opening ceremony. The rest of the complaints concerned other aspects relating to the obligations of Canadian Heritage, through VANOC, except for one regarding the Canadian Air Transport Security Authority. Three complaints were submitted during the Paralympic Games.

### **Key institutions that provided services during the Games**

The Commissioner felt that it was extremely important for the various federal institutions providing services during the Olympic and Paralympic Games to ensure that linguistic duality was reflected as a brand image of Canadian identity, given that a large number of visitors from Canada and abroad would be in contact with these institutions.

The Commissioner asked 11 federal institutions to provide him with reports on their performance, including the challenges they faced and the lessons they learned during the event, which they did. Most of the institutions felt

that they had risen to the challenge of providing visitors with services in both official languages and that they had integrated these services into their planning for the 2010 Games. However, in certain cases, this integration seemed to have been done after the Office of the Commissioner's awareness campaign and the interventions of other key parties, particularly the parliamentary standing committees. The performance evaluations seemed to indicate that a number of institutions adequately monitored the availability of their services in both official languages. In addition, some institutions, such as the Vancouver Airport Authority and the Canadian Air Transport Security Authority, were able to target areas that will need improvement. The responses of these organizations show that they are aware of the difficulties they encountered and will hopefully take corrective measures that will prove effective in the future. In summary, only certain institutions felt that it was necessary to monitor the availability of services in both official languages in order to ensure that visitors were always offered service in the official language of their choice. These institutions recognize the importance of having accountability mechanisms to measure public satisfaction.

Overall, federal institutions recognized that they needed to increase their bilingual capacity for major events like the Olympic Games. Canada Post, Service Canada and the Canadian Air Transport Security Authority showed that they could, when necessary, go beyond the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* by offering services in both official languages at offices that were not designated bilingual.

Preparations for the Games were marked by a number of failures and weaknesses, which required sustained interventions from a number of individuals and groups. In general, however, linguistic duality was reflected during the Games and contributed to Canada's prestige abroad.

## 1. METHODOLOGY

The information and analyses in this report come from a variety of sources. As mentioned in the introduction, two publications precede this third and final report by the Office of the Commissioner of Official Languages on the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games. The first two publications provided the basis for this final report.

A large quantity of documents relating to official languages at the Olympic and Paralympic Games were also analyzed, including transcripts of the proceedings at which VANOC and federal institutions appeared before the House of Commons Standing Committee on Official Languages and the Standing Senate Committee on Official Languages in anticipation of the Games. Other documents consulted include the September 2009 Standing Senate Committee follow-up report on the subject,<sup>4</sup> news articles and the response that Canadian Heritage sent to the Office of the Commissioner after the Games.

Important information was gathered from the responses of the 11 federal institutions, including Canadian Heritage, that provided reports to the Commissioner of Official Languages in the summer of 2010. In his September 2009 follow-up report, the Commissioner made a series of recommendations to VANOC, Canadian Heritage and other federal institutions providing services during the Games. He recommended that they report to him by November 30, 2009, on various measures related to their state of readiness for the Games. This information was compiled and sent to the House of Commons Standing Committee on Official Languages and the Standing Senate Committee on Official Languages. The Commissioner also recommended (Recommendation 11) that all institutions identified in the follow-up report, including Canadian Heritage, inform him of their own assessment of their official languages performance during the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games, including positive experiences and lessons learned. It should be noted that a response was received from all the institutions that received a letter from the Commissioner.

<sup>4</sup> Standing Senate Committee on Official Languages, *Reflecting Canada's Linguistic Duality at the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games: A Golden Opportunity – Follow-up Report* (Ottawa: Senate Committees Directorate, 2009). Also available online at [www.parl.gc.ca/40/2/parlbus/commbus/senate/com-e/comm-e/rep-e/rep04sep09-e.pdf](http://www.parl.gc.ca/40/2/parlbus/commbus/senate/com-e/comm-e/rep-e/rep04sep09-e.pdf).

The Office of the Commissioner also interviewed several representatives of VANOC, Canadian Heritage, the Translation Bureau, the Canadian Foundation for Cross-Cultural Dialogue and VANOC's Advisory Panel on Official Languages. In addition, three employees of the Office of the Commissioner went to Vancouver during the Games and experienced the Games as members of the public to provide additional input into the analysis. It is important to note that while their experience was similar to that of a visitor requiring services in French, this was not a systematic audit.

Two parts of the *Official Languages Act* were used to analyze results provided by the 11 federal institutions that reported back to the Commissioner: Part IV on service to the public (especially section 25, which covers services provided by third parties on behalf of federal institutions) and Part VII on the advancement of English and French.

Most of the observations in this report apply to both the Olympic Games and the Paralympic Games, given that the two events were organized by the same committee and had the same partners. However, the majority of the examples are taken from the Olympic Games because of their greater size and popularity.

### **Parts IV and VII of the Official Languages Act**

The aim of Part IV of the *Official Languages Act* is to ensure that Government of Canada institutions are able to provide services to the public in the official language of their choice. These services must be of equal quality, regardless of the official language chosen by the person requesting the service. The *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* indicate which offices must offer services in both official languages.

To ensure that the public feels comfortable using the official language of their choice, federal institutions must actively offer services in both English and French, whether in spoken interactions (for example, by using the phrase, "Hello, bonjour") or by using bilingual signage.

Part IV of the Act also stipulates, in section 25, that every federal institution must ensure that services provided by a third party on its behalf are provided in both official languages in cases where the institution would be obligated to do the same.

Federal institutions also have obligations under Part VII of the Act, which sets forth the federal government's commitment to enhance the vitality and support the development of official language minority communities, and to foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society. It also stipulates that all federal institutions have a duty to take positive measures to fulfill this commitment.

## **2. THE MULTIPARTY AGREEMENT**

### **Context**

This section analyzes whether the implementation of Annex A of the Multiparty Agreement and the language clauses in the contribution agreements posed problems, and whether these clauses were clear and comprehensive. It also assesses the degree to which VANOC officials understood the official languages requirements.

Under Rule 24 of the *Olympic Charter*, English and French are the official languages of the International Olympic Committee, whose headquarters are in Lausanne, Switzerland. In the case of divergence between the English and French texts, the French text shall prevail unless expressly provided otherwise in writing. Olympic Games host cities and countries must respect both languages of the Olympic Movement in Games-related activities.

Given that Canada's official languages are English and French and that the Government of Canada made a significant financial contribution to the Games, the federal government had to ensure that VANOC complied with the

provisions of the *Official Languages Act*.

To do this, Government of Canada representatives required that official languages provisions be included in Annex A of the Multiparty Agreement signed in November 2002 between the Government of Canada, the Government of British Columbia, the City of Vancouver, the Resort Municipality of Whistler, the Canadian Olympic Committee, the Canadian Paralympic Committee and VANOC.

Annex A of the Multiparty Agreement detailed VANOC's commitments with regard to offering the general public its numerous services in both official languages. It also established the necessity of offering services in English and French to athletes, trainers, officials and members of the delegations. In order to meet these requirements, VANOC had to ensure that there was sufficient bilingual capacity among its staff and volunteers.



VANOC was not a federal institution subject to the *Official Languages Act* within the meaning of section 3 of the Act, but the Multiparty Agreement between the Games' partners, and the contribution agreements signed by VANOC and the Minister of Canadian Heritage, on behalf of the Government of Canada, meant that VANOC had specific language obligations. Because it was responsible for federal coordination with respect to the Games, Canadian Heritage, which is subject to the *Official Languages Act*, was responsible for ensuring that VANOC fulfilled the language requirements of Annex A.

Although the only official language of the Paralympic Movement is English, the Vancouver 2010 Paralympic Winter Games had the same language obligations as the Olympic Winter Games because both Games involved a significant logistical and financial contribution from the Government of Canada and both Games were organized by VANOC. Interestingly, the Vancouver Olympic and Paralympic Games were the first Winter Games to be staged jointly in their entirety, as prescribed by the agreement between the International Olympic Committee and the International Paralympic Committee. Therefore, the 2010 Paralympic Winter Games were the first fully bilingual Paralympic Games in English and French.

Because Canadian Heritage contributed financially to the opening and closing ceremonies, the Olympic Torch Relay, the Cultural Olympiad, the Vancouver and Whistler celebration sites, the Place de la Francophonie and the digital album project (CODE), it included language clauses in all of its contribution agreements.

## Observations

By requesting and ensuring that language requirements were incorporated into the Multiparty Agreement and that language clauses were included in the contribution agreements for a number of activities, the Government of Canada took an innovative step, as this was the first time in the history of the Olympic Games that a government had successfully achieved this. It showed that linguistic duality is an intrinsic value of Canadian society that needs to be reflected in a major international event. As long as the requirements were respected, the Games could significantly contribute to presenting the world with a bilingual image of Canada.

The provisions of Annex A covered the vast majority of the elements involved in the organization of the Olympic and Paralympic Games: signage, Web site, official programs, communications with the public and the media, tickets, recruitment of volunteers, services for athletes and officials, the opening and closing ceremonies, and the cultural activities organized before and during the Games.

As indicated by the Office of the Commissioner in its December 2008 preliminary report and September 2009 follow-up report, the absence of clauses dealing with certain important elements or the lack of precision in certain clauses in the Agreement led to conflicting interpretations of the spirit of the *Official Languages Act*. For example, there was no requirement regarding the promotional activities of many of the sponsors.

VANOC could not impose language requirements on international sponsors, as agreements with them were the responsibility of the International Olympic Committee. However, according to the observations of the Office of the Commissioner's staff, a number of international sponsors, such as Coca-Cola, Samsung, Panasonic and McDonald's, produced English and French signage, thereby helping to create a bilingual ambience in downtown Vancouver.

The national sponsors, who reported to VANOC, produced signage that was almost exclusively in English. Based on the experience of the Office of the Commissioner's staff who were on site, only the Hudson's Bay Company and the Royal Bank of Canada had signage in English and French. In the absence of language requirements, VANOC and Canadian Heritage should have been more active in raising awareness among the national sponsors of how important it was that their communications with the public be representative of the two official language communities.

According to the Office of the Commissioner, the provision in Annex A relating to third parties was too weak—it stated that the organizing committee “shall, to the extent reasonably possible, ensure the service provider maintains [the] level of standard”<sup>5</sup> that would otherwise have been provided by the organizing committee. This vague wording fails to explain that the organizing committee, which is subject to language obligations, must ensure that the third party acting on its behalf also meets these obligations just as strictly. Future agreements need to make third-party obligations much clearer.

5 *Multiparty Agreement for the 2010 Winter Olympic and Paralympic Games*, November 14, 2002, p. 24.  
Also available online at [www.vancouver2010.com/dl/00/08/81/mpa-en\\_10d-zQ.pdf](http://www.vancouver2010.com/dl/00/08/81/mpa-en_10d-zQ.pdf).

Certainly the most problematic part of Annex A was clause 1.k) on the opening and closing ceremonies. As explained in section 4, the prominence of the French language in the cultural component of the opening ceremony was insufficient. Clause 1.k) stated that the opening and closing ceremonies “will be in both official languages and the national anthem will be sung in its bilingual version; the program will include participants and events which represent both official language groups.”<sup>6</sup> Despite the fact that Annex A was repeated in its entirety in the contribution agreements with Canadian Heritage, in particular in the agreement for the opening ceremony, and that the performance indicators were included, this agreement did not ensure adequate representation of Canada’s two official language communities and thus the country’s linguistic duality was not properly reflected.

Practical difficulties arose with a number of other elements. In the spring of 2009, VANOC had produced the prototypes for the signage, but the format was not the same for the two languages: the English was in bold lettering while the French was in a light typeface. Following the intervention of the Commissioner of Official Languages in July 2009, VANOC changed the format to ensure that the English and French were given equal prominence. Also in the spring of 2009, during a number of discussions with VANOC representatives, Canadian Heritage had pointed out that their initial way of presenting the two languages did not meet the requirements of the Multiparty Agreement.

A person directly involved in organizing the Games and who was interviewed for this report also found that some of the provisions were unclear. For example, clause 1.b) stated that VANOC was to hire a languages services coordinator for a reasonable period prior to the Games. What does a “reasonable period prior to the Games” mean? Clause 1.c) stipulated with regard to bilingualism that there should be “sufficient capacity . . . among its employees and volunteers.” Once again, the clause could have been clearer. This person suggested that the clause should have specified the proportion of the staff and volunteers who should be bilingual.

Canadian Heritage included the language clauses from Annex A in the contribution agreements for the activities to which it contributed financially—the opening and closing ceremonies, the Olympic Torch Relay, the Cultural Olympiad, the Vancouver and Whistler celebration sites, the Place de la Francophonie and the digital album project (CODE). Ignoring for a moment the agreement regarding

the opening ceremony of the Olympic Games, which is dealt with in section 4, the language clauses of the contribution agreements are generally clearer and more comprehensive. This is particularly the case for the agreements relating to the celebration sites. The agreement relating to the Cultural Olympiad, although fairly complete, did not state that the obligation to present participants and activities representing the two official languages groups applied to both the spoken and visual components of the presentation.

### ***Understanding of the requirements in Annex A***

In addition to the written requirements, another important aspect of the Games’ success from a language point of view was senior management’s understanding of and commitment to implementing these requirements. VANOC officials simply did not fully understand the scope of the requirements. Most of the people interviewed indicated that their general understanding improved as they went on. However, faced with a tighter financial situation, VANOC officials sought to reduce expenses, including those related to official languages. They considered disregarding some of the provisions of Annex A: for example, by not translating the athletes’ biographies.

It is clear that some officials misunderstood the prominence that had to be given to the French language in the cultural component and thought that it could be represented solely by visual and protocol elements. Full linguistic duality, as an integral part of the Canadian identity, requires clear visibility of the two languages and the two official language communities in all aspects of a cultural event.

### **Lessons learned**

Canadian Heritage, acting on behalf of the Government of Canada, clearly showed its commitment to linguistic duality by incorporating official languages requirements into the Multiparty Agreement as well as the contribution agreements. In addition to strengthening the position of French in the Olympic Movement, this commitment resulted in the first fully bilingual Paralympic Games in English and French.

The limited understanding of the Agreement and the lack of clarity in certain areas caused problems, and improvements will need to be made to any future agreements.

Although they had little experience with and knowledge of official languages at the beginning of their mandate, overall, VANOC officials were generally open-minded, which

---

<sup>6</sup> Ibid.

enabled them to commit to meeting the planned language requirements. However, they did have trouble understanding the scope of these requirements in certain cases. Discussions with Canadian Heritage, the parliamentary standing committees on official languages and the Commissioner of Official Languages helped to clarify expectations, which was reflected in all of the various components of the event, with the notable and unfortunate exception of the opening ceremony of the Olympic Games.

While recognizing the considerable efforts by VANOC officials to apply the provisions of Annex A, certain interviewees and representatives of French-speaking community organizations indicated that it would have been easier and more instinctive to show Canada's Francophone character in all components of the Games if more VANOC officials had been fluent in both official languages. Others suggested that organizers of future major events who have a limited understanding of the meaning of linguistic duality should spend some time among the other official language community. In the opinion of the Office of the Commissioner, a good understanding of linguistic duality is one of the leadership qualities for executives of major events.

### **Future outlook**

Incorporating language requirements into the agreements between Olympic Games partners and language clauses into the contribution agreements could be used as a model for other organizing committees for national or international sporting events.

The provisions of the agreements that cover third parties should clearly reflect the fact that the organizing committee, having language obligations, must ensure that third parties acting on its behalf also meet these same obligations. It is important to establish regular accountability mechanisms.

Canadian Heritage and central agencies such as the Treasury Board Secretariat need to monitor and supervise the organizing committee closely to ensure that its executives fully understand the scope of linguistic duality. To help members of the organizing committee understand the meaning of linguistic duality, it would be useful if the language requirements had a preamble on official languages that described the principles and objectives of this core Canadian value. Awareness-raising sessions on Canada's linguistic duality, including the situation of official language communities, would also help improve understanding. Moreover, an optimal number of people who are fluent in both French and English should be chosen to fill a certain number of positions at key levels.

## **3. ACCOUNTABILITY**

### **Context**

In an organization as big as VANOC, funded in part by the Government of Canada, efficient internal and external accountability mechanisms are essential for achieving official languages objectives.

The effectiveness of these mechanisms is all the more important when many players are involved, such as the International Olympic Committee and the International Paralympic Committee, the Government of Canada through Canadian Heritage, the Government of British Columbia, the host cities, French-speaking community organizations, partners and sponsors.

### **Observations**

Starting in 2007, Canadian Heritage began receiving quarterly progress reports from VANOC on the official languages situation. These reports were mostly descriptive at the beginning, consisting of a list of activities that had been completed, but over time they improved, tying in more closely with the requirements of Annex A. Added to this were performance indicators and challenges to overcome, all of which helped the 2010 Olympic and Paralympic Winter Games Federal Secretariat to keep up to date with issues to be discussed with VANOC or within the Department.

The accountability mechanism for VANOC's Executive Committee and Board of Directors also improved over time. While official languages issues were not regularly on meeting agendas at first, by 2009 they were an established point of discussion. This practice should have been in place from the start.

Following a recommendation from the Commissioner in his December 2008 report, the Advisory Committee on Official Languages was created by VANOC's Board of Directors at the end of the year. Its objective was to examine strategic official languages issues and to report to VANOC's Board of Directors and Executive Committee. The Advisory Committee began slowly, but then met five or six times. According to those involved that the Office of the Commissioner met with, the Committee played a key role when the time came to support VANOC and offer guidance in dealing with important issues, thanks to the credibility and authority of its members. The Advisory Committee examined issues such as the following: the bilingual capacity of the volunteers, signage, the Place de la Francophonie and the opening and closing ceremonies.



Within VANOC, the responsibility for implementing the requirements of the Multiparty Agreement fell to the senior managers of the various sectors. They were supported by VANOC's Official Languages Function, a team of three people whose director reported to the Senior Vice-President, Human Resources, Sustainability and International Client Services. At the start, this director was also responsible for human resources. Many people who were interviewed before and after the Games mentioned the commitment, drive and determination of the members of this team, particularly the director. The Fédération des francophones de la Colombie-Britannique praised the team's work on the relationships established between VANOC and British Columbia's Francophone community.

Most of the interviewees indicated that the Official Languages Function did not have sufficient authority to exercise enough influence over the senior managers in the various sectors, a problem exacerbated by the fact that several of these managers needed a higher level of support in order to properly understand the official languages requirements. The Official Languages Function should also have been established from the start and should have had more resources. Some interviewees indicated to the Office of the Commissioner that the responsibility for translation, which was transferred from communications to the official languages team in 2009, should have been under the Official Languages Function from the start in order to better plan the translation needs and necessary resources.

At Canadian Heritage, there was no formal monitoring report mechanism. The Games Federal Secretariat, which included two full-time employees working on language issues, regularly discussed official languages with VANOC. Official languages were on the meeting agendas of the various committees under the Framework of Federal Coordination. Official languages also remained a permanent discussion point on the agenda of all meetings of the Executive Committee, chaired by the Deputy Minister of Canadian Heritage. The representatives of the Games Federal Secretariat and several other branches of Canadian Heritage devoted a lot of time and energy to the Games' language issues.

Canadian Heritage's approach was to guide and support VANOC officials, believing this to be a more effective way of convincing them. Representatives of French-speaking communities and other interviewees would have liked Canadian Heritage to take a stricter and more proactive approach, given that it was the representative of the Government of Canada and, as such, should have ensured

that the value and image of linguistic duality would be fully reflected in all Games-related activities. The size of the Government of Canada's financial contribution was another argument for being more exacting. The interviewees highlighted the fact that several issues that were slow to be resolved (e.g., signage, translation and the bilingual capacity of volunteers) would doubtless have been resolved more quickly with a firmer approach. Some people indicated that Canadian Heritage should have done better in embracing its role of promoting Canadian culture, a key element of which is the fact that two languages are spoken throughout the country—English and French.

A number of those interviewed emphasized that, for a major event like this in the future, a detailed plan or a set of specifications for official languages should be established from the outset, should include estimates of the necessary resources, and should be incorporated into the business plan. Without specifying any particular means, the Office of the Commissioner feels that the most important thing is to have a planning process that takes official languages into consideration from the outset and monitors the issue throughout implementation.

## Lessons learned

Despite a genuine willingness among most of the VANOC officials, the integration of official languages was not a natural reflex, which meant that a number of issues were not resolved until late in the process. The officials had not grasped the extent of the language requirements and had not allocated sufficient resources to them.

Furthermore, the way Canadian Heritage or another mandated federal organization monitors an organizing committee should be rethought. The manner in which the federal government monitored VANOC's implementation of Annex A was inadequate until the summer of 2009 because the Games Federal Secretariat, reporting to Canadian Heritage, was not proactive enough when dealing with VANOC and contented itself with pointing out the problems it observed. This created a significant backlog that had to be caught up during the months preceding the Games.

Some interviewees said that the Advisory Committee on Official Languages could have played a more decisive role if it had been established earlier. In their opinion and in that of the Office of the Commissioner, it could have guided VANOC and helped it to deal with certain issues more swiftly, which would have avoided the need to catch up and avoided the debates in the last few months leading up to the Games.

Establishing the VANOC Official Languages Function contributed to the Games' success. However, its effectiveness was hampered by its limited authority and insufficient resources. The Function was established late and should have dealt with the translation issue right from the start.

### **Future outlook**

VANOC and the Government of Canada took innovative steps in creating the Advisory Committee on Official Languages and the Official Languages Function. The Office of the Commissioner feels that these two organizational mechanisms could be used again for national or international events to which the Government of Canada contributes financially. These mechanisms should be established at the beginning of the event's planning stage and include representatives from official language communities. Representatives of national and local French-speaking organizations—or English-speaking organizations, if the event is taking place in Quebec—should be encouraged to participate in order to benefit from a variety of perspectives.

When the Government of Canada makes a significant financial contribution to a major event that spotlights Canada's image, the organizing committee must include official languages in its planning from the start, and the government must continuously monitor the way in which the committee reflects linguistic duality in the preparatory activities for the event and during the event itself.

Major national or international events are golden opportunities to showcase Canada's linguistic duality, which is at the heart of the Canadian identity. The Government of Canada must closely monitor all activities to ensure that this image is reflected in all aspects of the event.

## **4. CEREMONIES AND CULTURAL PROGRAMMING**

### **Context**

The Olympic and Paralympic Games are primarily a coming-together of athletes who participate in competition to realize their full potential. They are also a wonderful opportunity to show the host city, the country and the rest of the world the

culture, history and essential nature of the country. In the case of the 2010 Winter Games, this was done mainly through the Cultural Olympiad, the Olympic and Paralympic torch relays and the opening and closing ceremonies.

The Cultural Olympiad consisted of a series of three festivals (over three years) of popular and fine art that were held in the Vancouver-Whistler corridor as part of the Games.

The Vancouver 2010 Olympic Torch Relay garnered a lot of attention. The torch was lit in Olympia, Greece, on October 26, 2009. Once on Canadian soil, it travelled approximately 45,000 kilometres in 106 days, making it the longest relay in Olympic history. The torch was carried by some 12,000 Canadians and arrived in Vancouver on February 12, 2010. The torch travelled through 190 localities, where celebrations were organized.

The Opening Ceremony of the XXI Olympic Winter Games was held on February 12, 2010, in Vancouver's BC Place Stadium. The ceremony lasted three hours and included celebrations of our country's history as well as standard Olympic protocol. The ceremony ended when the Olympic Cauldron was lit. The Games' closing ceremony took place on February 28, 2010, in the same location. The closing ceremony also included standard protocol and performances that highlighted Canada's distinctive character.

### **Observations**

#### ***Cultural component before the Games***

##### *Countdown*

On February 12, 2009, a ceremony was held in Vancouver that marked the start of the countdown to the Games. The entire ceremony was in English, with the exception of a song translated at the last minute into French. People involved in the Games who were interviewed by the Office of the Commissioner felt that this showed VANOC's lack of sensitivity regarding linguistic duality during the cultural performances.

##### *Cultural Olympiad*

The prominence of French-language artists and projects progressively intensified over the three years of the Cultural Olympiad. This was a component of the Games that particularly interested the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, which suggested the names of French-speaking artists to VANOC. British Columbia's Francophone community was said to be somewhat



disappointed by the first year's program, in 2008. Of the 80 projects in that year, 12% featured French-speaking artists, but few of these were from British Columbia. The participation of Francophones improved progressively: in 2009, 21% of the projects were by French-speaking artists, and in 2010, 27% of the 193 projects featured French-speaking artists. For the three Cultural Olympiads, approximately 18% of the French-speaking artists came from outside Quebec. Sometimes French-speaking artists were teamed up with English-speaking artists, which nicely reflected linguistic duality and allowed lesser known French-speaking artists from British Columbia to broaden their audience. In summary, this component of the Games was well handled.

### ***Olympic Torch Relay<sup>7</sup>***

The organizers of the Vancouver 2010 Olympic Torch Relay at VANOC and Canadian Heritage made significant efforts to present celebrations that reflected linguistic duality. They also received valuable assistance from the Canadian Foundation for Cross-Cultural Dialogue and the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, which began by suggesting that sites with a French-speaking population be selected as stops for the torch. Everyone seemed satisfied with the route chosen. The number of days the torch spent in Quebec increased from 10 to 13. The Foundation succeeded in ensuring that a Francophone community representative sat on the organizing committee for celebrations in 96 out of the 190 localities where the torch stopped. The Fédération did the same for the localities in British Columbia.

Canadian Heritage said that one of its representatives participated in each of the 190 community celebrations in order to work with VANOC in resolving official languages-related issues as they arose. VANOC officials who were following the torch's journey were bilingual. The masters of ceremonies were also bilingual. While these measures meant that linguistic duality was adequately reflected in the celebrations in a number of localities and that the two official language communities were brought closer together, the situation was not satisfactory everywhere. When the torch from Olympia arrived in Victoria, British Columbia, the French language was rather less than prominent. Only the representatives of the two sponsors present spoke in both languages.

Municipalities had a major role to play in organizing the welcome ceremonies for the torch. While several municipalities participated in the efforts mentioned above, linguistic duality was not adequately reflected in all the welcome ceremonies for the torch. For example, no French was used in some municipalities in Nova Scotia. The French aspect was also virtually nonexistent in British Columbia, particularly in Maillardville, a neighbourhood in Coquitlam (part of Metro Vancouver), which has had a dynamic French-speaking community for 100 years. A federal MP also reported a similar problem in Moncton, New Brunswick. Tighter coordination with municipal authorities and stricter monitoring of operational details on the part of VANOC and Canadian Heritage would have prevented problems such as these.

For example, the masters of ceremonies, who in principle should have spoken both official languages, did not always do so. Interviewees said that in some places, they noticed that the percentage of French in the celebrations was proportional to the size of the French-speaking community in these localities; this interpretation is somewhat limited. Canadian Heritage representatives stated that they had had trouble convincing those in charge of the relay that it was necessary to give French proper representation.

Some incidents defied explanation: the absence of French was simply staggering at the welcome ceremony for the Olympic torch at City Hall in Ottawa, Ontario, on December 12, 2009, especially since the celebration was organized by a bilingual municipal administration and was scheduled to be bilingual.

Despite these missteps, there were some very positive points: the large number of Francophones and francophiles across the country who encouraged their municipalities to include a French component in the celebrations, and the way French-speaking Canadians gathered and worked together on Torch Relay activities and on raising awareness of their presence among their fellow citizens.

### ***Olympic Games Opening Ceremony***

Rarely does a country have the opportunity to present itself to the whole world, except during major international events, such as international exhibitions, summits and sporting events. These unique opportunities require a concerted effort to properly represent the country, its culture, its values and its symbols. All Canadians must be able to recognize themselves in the image presented to the world.

<sup>7</sup> Note that these pages only deal with the Olympic Torch Relay and not the Paralympic Torch Relay, which took place from March 3 to 12, 2010.

In this context, the opening ceremony was the most important performance of the Games. It was seen by hundreds of millions of viewers across the globe and was thus a unique opportunity to show the world that linguistic duality is a fundamental trait of the Canadian identity. In the financial contribution agreement between Canadian Heritage and VANOC, there was a clause that stated that the obligations set forth in the *Official Languages Act* should be taken into account when organizing the opening ceremony. VANOC officials had indicated that the ceremony would adequately reflect both languages.

The use of French in the opening ceremony sparked a passionate debate, as evidenced by the volume of letters on this topic sent to newspapers around the country, the number of comments that appeared on social media sites like Twitter and the quantity of communications received by the Office of the Commissioner of Official Languages.<sup>8</sup>

Clear and repeated explanations as to the balance between English and French content in the opening ceremony (in both the visual and spoken components) were given to VANOC by Canadian Heritage and the parliamentary standing committees on official languages, and by the Office of the Commissioner of Official Languages, both in the December 2008 study and in the September 2009 follow-up report. There were also language clauses in the contribution agreements that accompanied the federal government's \$20 million contribution. Despite all of this, VANOC clearly gave less prominence to French during the cultural component of the ceremony. As mentioned in the introduction, 38 admissible complaints regarding this issue were submitted to the Office of the Commissioner, each deploring the glaring disparity between English and French.

Analysis of the ceremony's content as part of the Commissioner's investigation confirmed that, with regard to protocol, English and French were equally prominent. The bilingual version of the national anthem was sung and the Olympic hymn included parts in French. The arrival of each country's delegation into the stadium, the welcome by the four host First Nations and the introduction of the performers were all announced in both languages. However, the narrative part of the cultural component was almost exclusively in English. Except for Jean-Pierre Ferland's "Un peu plus haut, un peu plus loin," sung by Quebec singer

Garou at the end of the ceremony, all the songs and all the spoken texts were in English. Canadian Heritage expressed its disappointment at the fact that a last-minute change had taken place in the staging of the ceremony. The quotations read by Canadian actor Donald Sutherland that should have been read in French—including a poem by François-Xavier Garneau—were instead read in English. Canadian Heritage said that it had tried, unsuccessfully, to change the situation.

VANOC and Canadian Heritage pointed out that there were visual components illustrating French-Canadian culture (for example, the legend of the *Chasse-Galerie*, or flying canoe), as well as performers who came from Francophone Canada, particularly in the segments featuring the fiddlers and the aerial acrobats of Montréal's National Circus School. They defended the position that linguistic duality is measured not only by what is heard in French, but also by the contributions of Canada's French-speaking community as a whole (e.g., the designers, choreographers, decorators, dancers and musicians).

The Office of the Commissioner feels that non-spoken performances by Francophone artists cannot compensate for the lack of participation by French-speaking Canadians expressing themselves in their language in song, speeches or in other ways.

The advisory group responsible for the content of the opening and closing ceremonies was a closed group of six people, whose meetings were held in secret, according to Olympic tradition. Canadian Heritage was represented by a high-level person. The final decisions on content fell to the VANOC producer and officials. However, some interviewees said that they thought that having a Canadian Heritage representative within the advisory group would ensure that the ceremony had a proper balance of official languages but that they had been disappointed with the result.<sup>9</sup>

Clearly, neither VANOC nor Canadian Heritage was unaware of the importance of the content of the opening ceremony and the unique opportunity it presented to promote the country's linguistic duality through the inclusion of visual and spoken components in both French and English. The subject had been discussed many times, reminders had been issued and the expectations had been clearly defined.

<sup>8</sup> The Office of the Commissioner of Official Languages received 89 letters regarding the Vancouver 2010 Olympic Winter Games. Most dealt with the use of French during the Games and offered widely varying opinions on the subject.

<sup>9</sup> Note that the interviews conducted for this report are completely separate from and with different people than those conducted as part of the investigation by the Office of the Commissioner on the opening ceremony of the Olympic Games.

French was more prominent in the closing ceremony, even though the celebrity tributes were in English only and the choice of the song, *The Maple Leaf Forever*, was perhaps not the best idea. The opening and closing ceremonies of the Paralympic Games also gave French the proper prominence.

### **Place de la Francophonie**

The Place de la Francophonie was a parallel project to the 2010 Olympic Winter Games. Located on Granville Island, an urban complex in False Creek in downtown Vancouver managed by the Canadian Mortgage and Housing Corporation, the Place de la Francophonie was established by the Canadian Foundation for Cross-Cultural Dialogue, with the help of financial contributions from Canadian Heritage and Western Economic Diversification Canada. The goal of the Place de la Francophonie was to bring together Francophones and francophiles on site during the Games by organizing cultural events in French.

The Place de la Francophonie, which ran for 18 days, was a great success according to many people. Every day there were activities, exhibits, performances and various cultural events so that Francophone and francophile visitors from Canada and the rest of the world could appreciate the richness of French-Canadian culture.

Many French-speaking artists from across the country, including approximately 100 from British Columbia, gave performances or presented their work. The Place de la Francophonie made a significant contribution to the promotion of the French language and culture in Vancouver. It was written up in *The Vancouver Sun*, which awarded it a “gold medal” in the “Olympics of Party” category to pay tribute to the quality of its programming, the atmosphere on site and its originality.

The Office of the Commissioner of Official Languages had an information booth at the Place de la Francophonie in order to be present at the Games and inform the public of its role. Over 3,000 people, whether Francophones, francophiles or members of the English-speaking majority, visited the booth.

### **Lessons learned**

The cultural component of the opening ceremony of the Olympic Games took place almost exclusively in English. Clearly the approach will need to be reviewed in the future as those in charge did not fully grasp the need for linguistic duality to be fully represented in an event of this importance. The members of the ceremony's organizing committee insisted that the Francophone presence should be measured not only by what was heard in French, but also by the contribution of French-speaking designers, choreographers, decorators, dancers and musicians. This is a very narrow interpretation of clause 1.k) of the Multiparty Agreement. Future agreements should contain a version of this clause that is much clearer and more explicit.

According to Canadian Heritage's information, an Angus Reid poll showed that only 50% of Canadian respondents and 41% of respondents in Quebec stated that the proportion of French language and culture in the ceremony was just about right. In the opinion of the Office of the Commissioner, this is a poor result for an event of this size. It seems that the people in charge of the opening and closing ceremonies did not fully understand Canada's historical, political and social context, of which linguistic duality and French-speaking culture are essential components, nor were they sufficiently aware of the cultural sensibilities of the two official language communities.

The Commissioner acknowledges the complexity of organizing this kind of celebration and the limited influence of Canadian Heritage over the content of the opening ceremony. However, he finds it deplorable that the language clauses inserted by Canadian Heritage into the contribution agreement were not more explicit regarding the presence of French in the cultural component of the opening ceremony and the adequate representation of official language communities.

The controversy over the opening ceremony will doubtless alert federal authorities to the importance of maintaining control over the balance between English and French in the opening and closing ceremonies of major events. They should review the standard official languages provisions concerning these ceremonies to ensure greater transparency and identify any gaps so as to be able to take any necessary corrective measures.



The establishment of a designated site for Francophone culture during the Games was a very positive initiative for promoting the French aspect of linguistic duality and sharing it with thousands of people. It also increased the visibility of local Francophone communities.

The Canadian Mortgage and Housing Corporation has informed the Office of the Commissioner that French will also feature more prominently in the programming of events taking place on Granville Island for Canada Day and other festivals. This is one of the Games' legacies for the Vancouver region's French-speaking community. According to some people interviewed by the Office of the Commissioner, the flip side of the coin is that the Place de la Francophonie did not produce spin-offs or leave a tangible legacy for British Columbia's French-speaking community, for example, in the form of permanent facilities.

### Future outlook

The Government of Canada should, through Canadian Heritage or any other organization representing it, include explicit language clauses in its contribution agreements that clearly define the expectations regarding the balance of content between the two official languages in the spoken components (for example, in speeches, songs and poems); ensure that Government of Canada representatives who fully understand the scope of linguistic duality sit on the committee responsible for organizing the opening and closing ceremonies; maintain control over the balance between the two official languages; and diligently monitor the situation.

The idea of including the official language minority community by creating a cultural showcase is certainly to be encouraged. The Place de la Francophonie was a success, but other initiatives are possible, as long as they are given high visibility.

## 5. COMMUNICATIONS

### Context

Communications with the public and other client groups are an essential aspect when it comes to respecting the public's right to be served in the official language of their choice and reflecting Canada's bilingualism.

The main factors to be considered are signage, information and promotional documents, Web sites and information communicated orally or visually, such as results and commentary.

In order to successfully perform this enormous task, sufficient high-quality translation and interpretation resources were required.

The cooperation of the province and the cities of Vancouver and Whistler was also important in order to create a bilingual atmosphere through signage, documentation and services.

### Observations

#### *Translation and interpretation*

Until the summer of 2009, VANOC's internal translation service managed to meet translation needs fairly well. However, following an internal evaluation in the summer of 2009, it became clear that the resources in place could not handle the considerable increase in texts to be translated before and during the Games. VANOC, which employed six translators at the time, estimated that it would need an additional 40 translators and an estimated translation budget of \$5.3 million. It therefore planned not to translate the athletes' biographies and some of the manuals, as these represented a significant volume of the translation work. The decision not to translate certain documents that were required to be translated under Annex A of the Multiparty Agreement showed that certain VANOC officials thought that they could disregard official languages requirements. The translation of Info 2010, the system that provided up-to-date information to the media, also presented major difficulties, because of VANOC's limited resources.

Given how important translation and interpretation resources were to presenting fully bilingual Games and given VANOC's shortage of funds, Minister of Canadian Heritage James Moore announced in September 2009 an additional contribution of \$7.7 million, of which \$5.3 million was for translation and interpretation.<sup>10</sup> After lengthy discussions, an agreement was officially signed on September 8, 2009, between VANOC, Canadian Heritage and the Translation Bureau.

According to the Translation Bureau and Canadian Heritage, the total cost of the Translation Bureau's services amounted to \$3.4 million, rather than the originally estimated \$5.3 million. The difference can be explained by the fact that the volume of words to be translated was less than

<sup>10</sup> The rest of the contribution was to cover the costs of ensuring that signage, displays and medal ceremonies were in both official languages.

predicted and also by the fact that the translators were able to save time, as the changes to be made to the athletes' biographies were easily identifiable in the computer system, something that had not initially been thought possible.

As soon as the agreement was signed, the Translation Bureau's translation team was integrated into VANOC's team. It was the Translation Bureau that was ultimately responsible for the quality of the documents produced by VANOC.

A centre comprising 40 translators was set up in Gatineau, Quebec, in early January 2010. It handled translation of the Info 2010 content and the athletes' biographies. Some 5,000 biographies were translated and 15,000 updates were made. The fact that all the biography updates were done in both languages marked a first for the Olympic Games. The biographies were accessible to the public on VANOC's Web site. Another team of 40 translators travelled to Vancouver for the Games and a team of eight translators travelled to the Paralympic Games. A third centre of 20 translators was established in Quebec City to handle any overflow from the translators in Vancouver. The Translation Bureau's analysis of interpretation needs showed that VANOC had properly re-evaluated the needs for the Olympic Games, but not those for the Paralympic Games, which is why the Translation Bureau assigned six interpreters and a coordinator to cover these Games.

Most of the interviewees, including the VANOC representatives, highlighted the Translation Bureau's excellent service, its professionalism and the quality of its work. Once again, Canada demonstrated its expertise in the field of translation, thanks in large part to the Translation Bureau. Without the additional financial support from the Government of Canada and the arrival of the Translation Bureau, VANOC would not have been able to meet all the requirements of Annex A regarding communications with the public. The Bureau's translators put in 25,000 hours of work to help VANOC meet its obligations.

This situation also shows that the translation needs and, to a lesser extent, the interpretation needs had not been properly assessed at the start, which explains why VANOC had not allocated the necessary funds in its budget.

## ***Signage***

Many people who attended the Games said that the bilingual signage was impressive. According to what the Office of the Commissioner's employees were able to see during the Olympic Games, all VANOC signage was bilingual at the Olympic venues and in the downtown areas of Vancouver and Whistler, as well as at Vancouver International Airport. People interviewed by the Office of the Commissioner confirmed that this was also the case during the Paralympic Games. The signage was equal in both languages and generally of good quality. A VANOC team inspected all the facilities before the Games to ensure that the signage was compliant. The signage at the Richmond Olympic Oval was initially in English only, but was finally made bilingual through pressure from groups including the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique and parliamentarians. Some international and national sponsors displayed advertising billboards in both languages. Sky Train stations also sported bilingual signage from federal institutions such as the Royal Canadian Mint, and sponsors such as Coca-Cola. The cities of Vancouver and Whistler also put up bilingual signs to welcome and direct visitors. Display panels and signage installed by federal institutions as part of the Games were also in both languages. All these elements created a tangible display of linguistic duality in the downtown areas of Vancouver and Whistler. Even so, it is unfortunate that not all sponsors advertised in both languages.

## ***Information and promotional documents***

General information documents for the public were produced in both languages. The official Olympic Spectator Guide was available in two versions, one in English and one in French. The tickets were fully bilingual, including the small print on the back. The Vancouver 2010 Cultural Olympiad Program Guide was also in both languages, as were accreditations. Targeted information documents for specific groups, such as officials and the media, were also in both languages, including the accreditation manual, the accreditation form and the schedule. As previously mentioned, the athletes' biographies and the Info 2010 system were also in both languages.



The Office of the Commissioner's staff on site did, however, discover an anomaly: they were not able to find the souvenir program in French at the site stores, the airport or the Olympic Superstore in downtown Vancouver.

### ***Web sites***

VANOC's Web site was one of the main ways to communicate with the public. The myriad press releases were posted there, along with a lot of other information on the Games, such as competition schedules and results. Everything was published simultaneously in both languages. Early on, there were some errors in the French press releases, but the issue was rapidly resolved.

Initiatives by the province and the two host cities are also noteworthy. The Tourism BC and Tourism Vancouver Web sites were translated, and some sections of the Vancouver and Whistler Web sites were available in French. The two cities received funding from Canadian Heritage to help them provide services in French. The Société de développement économique de la Colombie-Britannique, a Francophone organization, assisted in the translation of the Tourism BC Web site.

### ***Public information, announcements and commentary***

In general, VANOC succeeded in respecting the requirements of Annex A relating to public information and announcements. It was possible to be served in either language without any difficulty at the information booths at all 15 venues. Press conferences were held in both languages. As explained in section 6, volunteers provided most of the information to the public.

Apart from announcements in English only during the women's freestyle skiing final and some of the figure skating competitions, the Games were a great success from the point of view of announcements and commentary in both languages during the competitions (e.g., introducing the athletes, announcing the split-times and reporting the results). The quality of the French, which came first as required by Olympic Movement protocol, was excellent. The same was true in the Paralympic Games. These elements of the competitions contributed to giving the spectators and television viewers a clear image of Canadian linguistic duality.

There were some problems, however. For example, at the UBC Thunderbird Arena, where the women's hockey competition was held, the recording of Canadian celebrities that was playing as visitors entered the arena was in English only. During some visits, employees of the Office of the Commissioner did not receive service in French at the downtown Olympic store or at the Canada Hockey Place store. They did, however, receive service in French at the Pacific Coliseum from a volunteer who was not wearing a "Bonjour" badge.

There was one situation that certainly could have been resolved if VANOC had intervened earlier with the International Olympic Committee. The on-site display boards that showed the real-time results for the competitions were in English only. VANOC informed the Games Federal Secretariat of the situation in the fall of 2009, and the Secretariat recommended that VANOC approach the International Olympic Committee as soon as possible to find a solution. However, Omega, supplier of the display boards and international partner reporting directly to the International Olympic Committee, said that it was impossible to make the necessary technical modifications in time. VANOC or the Games Federal Secretariat should have raised this issue much earlier, especially since the Grand Témoin de la Francophonie for the Turin 2006 Olympic Winter Games, Lise Bissonnette, had already mentioned it in her report. However, the video screens presented the results in both languages and the commentators were bilingual.

### ***Host cities***

The host cities of Vancouver and Whistler made great efforts to provide the public with information in both languages. The 311 call centre and the Vancouver communications centre both had bilingual employees. Of the 600 employees who comprised Vancouver's host city team, 20% were bilingual. In Whistler, 23% of the 660 volunteer participants were bilingual and 15% of the 90 volunteers from the Village Host Program could speak both languages. This data was confirmed with the cities of Vancouver and Whistler. Ken Melamed, Whistler's bilingual mayor, merits praise for his proactive commitment to official languages.

## Lessons learned

To be able to present an image of a bilingual country through signage, as did these Games, the cooperation of the host cities and the sponsors is needed in addition to the work of the organizing committee, which produced excellent results. The same is true for the services offered to the public by the host cities.

VANOC showed that it was possible to update a Web site by simultaneously posting English and French versions of Web pages. This is an important lesson, as the Internet is increasingly becoming the general public's preferred source of information.

Overall, VANOC was very successful in providing information to the public in both official languages (e.g., information documents, athlete introductions, event results, commentary) and in effectively communicating with the specialized groups such as the media. However, it needed additional help from the Government of Canada to produce all the French documentation that it had already committed to producing. This eleventh-hour bailout should not become a precedent for future events.

## Future outlook

It is essential that clauses applying to national sponsors be included in the language requirements for major events so that Canada's linguistic duality is reflected more completely. International sponsors should be informed of Canada's language situation and of the importance of respecting official languages requirements. Some of the international sponsors of the Vancouver Games showed that this was entirely possible.

VANOC's practices regarding communications with the public in both languages, particularly via the Web site and through announcements and commentary during the competitions, could serve as an example for other major events in the future.

Organizers of future events could also draw inspiration from the collaborative model of the host cities of Vancouver and Whistler. Even though they have no formal official languages obligations, these cities still effected measures to provide service to the public in both languages—by making parts of their Web sites available in French and by ensuring that there were bilingual volunteers and information service employees.

The Office of the Commissioner considers translation and interpretation services to be essential because they determine the extent to which event organizers can offer pertinent and high-quality information to visitors in both official languages simultaneously. Therefore, the cost for this should be included in the Government of Canada's base contribution to the organizing committee. During major events, a partner should be in place right from the start with the necessary expertise and capacity to handle a high volume of translation work within short deadlines, like the Translation Bureau was able to do at the Vancouver Games.

In the future, any organization responsible for a major event should require that the real-time display boards (such as those that display the results of the competition) be able to present information in both official languages.

## 6. VOLUNTEERS

### Context

Volunteers were at the heart of communications with the general public and the other specialized groups, such as the media, athletes and dignitaries. They were the ones who guided people at the sites, answered their questions and gave them instructions. VANOC succeeded in recruiting 20,000 volunteers, of whom 14% to 15% (almost 3,000 people) were bilingual, according to the figures provided before the Games. All the interviewees emphasized the enthusiasm and helpfulness of the volunteers who contributed to the success of the Games. They represented the face of Canada, including its linguistic duality.

### Observations

Being able to recruit enough bilingual volunteers was a source of concern before the Games for the Commissioner of Official Languages, parliamentarians, Canadian Heritage and organizations representing French-speaking communities. The fact that the primary source of bilingual individuals was on the other side of the country and the fact that the volunteers had to find their own accommodations and pay for their own travel made it more difficult to recruit bilingual volunteers.

To increase the number of bilingual volunteers, VANOC toured eastern Canada in the spring of 2009. The Fédération des francophones de la Colombie-Britannique also contributed

actively to finding bilingual volunteers. The Games Federal Secretariat discussed the deployment of bilingual volunteers with VANOC in the fall of 2009 and also held discussions with VANOC to ensure that they were ready to address certain situations, such as attrition. A roving team was created to compensate for the predicted attrition rate of 30% among the volunteers, thereby fulfilling one of the recommendations made by the Commissioner of Official Languages in his September 2009 follow-up report.

As VANOC did not provide a report after the Games, we do not know the actual number of bilingual volunteers who worked during the Games. VANOC said that when it was checking the language abilities of the volunteers at the time of their accreditation, it realized that some 400 volunteers who had not been identified as bilingual could communicate in both languages. It gave them each a “Bonjour” badge. Employees of the Office of the Commissioner who were on site reported several instances where bilingual volunteers had unfortunately not been assigned to duties requiring bilingualism.

VANOC included some standard phrases into the volunteers’ pocket guide to enable them to provide basic service to visitors in French and allow them to seek help from a bilingual colleague. The effectiveness of this initiative has not been assessed, however.

VANOC assigned more bilingual volunteers to strategic locations such as the media centre, accreditation, and information booths for athletes and dignitaries. The proportion of these bilingual volunteers was normally around 30% to 50%. VANOC also tried to ensure that there were bilingual volunteers in certain specific circumstances. For example, the families of Quebec athletes were welcomed and accompanied to the buses by bilingual volunteers. VANOC volunteers at the airport were also able to offer service in both languages.

Front-line services provided by volunteers were available in English and in French in almost all cases, but there were exceptions in certain places, as mentioned below. The fact that the bilingual volunteers wore an easily visible badge saying “Bonjour” helped to identify them.

Because bilingual volunteers were assigned to strategic locations, there were sometimes none at other sites where there could be contact with the public. The security check points, supervised by the Royal Canadian Mounted Police, had VANOC volunteers but were not always able to offer

bilingual services. When an employee from the Office of the Commissioner visited the Olympic Cauldron, service in French was very limited. The spectator marshal greeted the crowd in English and French, but the instructions guiding the spectators were in English only. None of the on-site volunteers had a “Bonjour” badge and all interaction with the volunteers was in English. When an employee of the Office of the Commissioner went through the security check at the Pacific Coliseum, none of the volunteers present was able to provide service in French.

Most of the unilingual volunteers followed the established procedure and directed French-speaking members of the public to bilingual colleagues. In the experience of the Office of the Commissioner’s staff on site, about three quarters of the unilingual volunteers did this willingly. However, some volunteers apologized for their unilingualism without seeking assistance, or worse still, simply ignored the question. Canadian Heritage representatives also mentioned that some volunteers had not followed the established system. Two interviewees who attended the Paralympic Games said that they were able to receive services in French and that the number of bilingual volunteers seemed sufficient.

The City of Vancouver was responsible for the celebration sites; however, services to the public had to be offered in both languages because Canadian Heritage had contributed funding for these sites. City volunteers wore a “Demandez-moi” badge to indicate that they spoke French. There again, while there were some volunteers at the downtown Vancouver celebration site who could speak French, there were none on the two occasions when employees of the Office of the Commissioner visited. At the celebration site in Yaletown, Vancouver, no effort was made to try to find a bilingual volunteer. Unfortunately, these situations experienced by the Office of the Commissioner’s staff reflected negatively on the work of the volunteers who did call a bilingual colleague when necessary in order to ensure that visitors could enjoy service in French.

Employees of the Office of the Commissioner who were on site at the Olympic Games found that the Canada Pavilion provided services in both official languages, and that the exhibitions in the Pavilion were bilingual. The efforts of certain provinces—like Manitoba, New Brunswick and Quebec—should be highlighted, as they also provided services in both English and French in their pavilions.



## Lessons learned

The many bilingual volunteers, clearly identified with a “Bonjour” badge, endeavoured to present a bilingual image of Canada. It is clear that VANOC invested a lot of effort in recruiting bilingual volunteers, notably by extending its recruitment zone to eastern Canada.

VANOC was right to assign bilingual volunteers to strategic locations, but this left gaps at other points of contact with the public. Several people said that VANOC needed more bilingual volunteers. Furthermore, some of the unilingual volunteers were clearly not made sufficiently aware of the importance of finding a bilingual colleague to serve French-speaking clients. Canadian Heritage representatives said that they had asked VANOC, without success, to provide better training on active offer of service.

## Future outlook

VANOC's efforts to recruit and deploy bilingual volunteers were a good starting point and could be used as a model for hiring bilingual people for other international events. Extending the recruitment zone is very important when local pool bilingual resources are not sufficient.

Bilingual staff and volunteers must be recruited in sufficient numbers to cover all points of contact with the public. Proper training must be provided on the active offer of service in both languages, including instructions for unilingual volunteers to refer to a bilingual colleague. Official language communities should be targeted as a primary source of bilingual volunteers.

# 7. BROADCASTING THE GAMES

## Context

Broadcasting the Olympic and Paralympic Games in both official languages across the country was a major issue for French-speaking communities. Resolving this issue was like trying to run an obstacle course.

The International Olympic Committee granted broadcasting rights for the Games in February 2005 to Canada's Olympic Broadcast Media Consortium, which comprised CTVglobemedia and Rogers, and included the participation of RDS, RIS and V to cover the Francophone market.

## Observations

The problem lay in the fact that the channels that were to broadcast the Olympic Games in French—RDS, RIS and V—only reached a limited number of regions outside Quebec, which deprived many French-speaking Canadians of the opportunity to watch the Games in their own language and went against the principle of equality of status for English and French in Canada. The parliamentary standing committees on official languages, the Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) and other associations representing local French-speaking communities, and the Commissioner of Official Languages intervened on numerous occasions to resolve the situation.

In response to these steps and following discussions with government representatives, the consortium agreed to provide the RDS, RIS and V signals free of charge during the Games to digital cable and satellite distributors outside of Quebec in order to ensure French broadcast of the Games.

However, because the RDS signal was not transferred to the analogue service for the duration of the Games, this solution excluded French-speaking households in minority areas that used analogue cable and, of course, all those that do not subscribe to broadcast services. Once again, following much manoeuvring between the consortium, the FCFA and other French-speaking community associations, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC), the Cable Public Affairs Channel (CPAC), VANOC, the major cable distributors, the Prime Minister's special representative for the Games and the Commissioner of Official Languages, an agreement was announced on February 11, 2010, the day before the opening of the Olympic Games.

Under this agreement, the Olympic Games were broadcast in French on CPAC, a channel created by a partnership between the major Canadian cable distribution companies that is available to all cable subscribers, as well as RDS, RIS and V. This innovative agreement enabled the vast majority of French-speaking Canadians to access reports on the Olympic Games in their own language, just like their fellow English-speaking citizens.

The Commissioner wishes to thank Konrad W. von Finckenstein, President of the CRTC, for his exceptional cooperation in this matter.

Cable distributor Shaw also deserves mention for ensuring, even before the agreement was signed, that the Games would be broadcast in French on its network in the Vancouver region by replacing the Bravo! channel with the V channel signal during the Games.

It is important to note that broadcasting the Games on CPAC was possible only because Parliament was not sitting at the time of the Olympic Games. The Paralympic Games, which took place after Parliament had reconvened, were not broadcast on CPAC. Therefore, only subscribers to certain cable packages were able to watch the Paralympic Games in French, which were broadcast on RDS and RIS Info Sports, but not V. English coverage was available much more widely, as the Paralympic Games were broadcast in part on CTV as well as on cable channels TSN and Rogers Sportsnet. Francophone associations criticized this situation.

### **Lessons learned**

Canada came very close to not being able to broadcast the Games in both official languages across the country. It took numerous interventions by French-speaking community organizations, including the FCFA and members of the House of Commons and Senate standing committees on official languages in order for the consortium and the cable distributors, in collaboration with the CRTC and CPAC, to find a solution to enable the Olympic Games to be broadcast across Canada in both languages. Moreover, this agreement was not reached until the day before the opening of the Olympic Games. Canada cannot again allow itself to risk waiting until the last minute to resolve the issue of broadcasting the Olympic Games to all Canadians in both official languages.

### **Future outlook**

Major events, such as the Olympic and Paralympic Games, create a sense of unity among Canadians and enrich Canadian identity. All Canadians must have access to these events in the official language of their choice. Not all major sporting events receive media coverage as broad as the Olympic and Paralympic Games. The guiding principle of any broadcast agreement, whether for television, Web or any other medium, should be to offer equal access to the event in both official languages. If an event is broadcast from coast to coast in English, it must likewise be broadcast across the country in French. For future major events that are to be broadcast, this issue must be resolved very early in the process by the consortium that wins the broadcast

rights. The Government of Canada needs to be proactive right from the start in facilitating negotiation of the necessary agreements to ensure that the event is broadcast equally in both languages.

## **8. PERFORMANCE OF FEDERAL INSTITUTIONS CITED IN THE SEPTEMBER 2009 FOLLOW-UP REPORT**

In his September 2009 follow-up report, the Commissioner of Official Languages asked 11 federal institutions, including Canadian Heritage, to report on the results of their evaluations of their official languages performance during the Vancouver 2010 Olympic and Paralympic Winter Games. He also asked them to share their positive experiences and lessons learned.

The following federal institutions were evaluated in the follow-up report: Air Canada, the Canadian Air Transport Security Authority, the Canada Border Services Agency, the Vancouver Airport Authority, the Greater Toronto Airports Authority, Service Canada, Parks Canada, the Canada Mortgage and Housing Corporation, the Public Health Agency of Canada, the Royal Canadian Mounted Police and Canada Post Corporation.

The evaluation described in this section is based on the responses that these institutions submitted to the Commissioner in the summer of 2010, following his recommendation. This section does not include all of the information submitted, but rather the information that the Office of the Commissioner considers to be the most relevant.

### *Institutions serving the travelling public*

#### **Context**

Of the institutions whose mandate is to serve the travelling public, five were selected as having the most important role to play with respect to the Games: Air Canada, the Canadian Air Transport Security Authority, the Canada Border Services Agency, the Greater Toronto Airports Authority and the Vancouver Airport Authority.

These five federal institutions were the first—and in some cases, the last—point of contact for the thousands of Canadian and foreign visitors who came to the Games. It was essential that they project an image of Canadian linguistic duality.



According to CATSA's operational monitoring program data, the rate of compliance regarding active offer was around 95% in the Toronto and Vancouver airports during the first three months of 2010.

All of those interviewed as part of this review who passed through the security checkpoint at Vancouver International Airport stated that they received excellent service in French. During their passage through security, employees of the Office of the Commissioner noted that an active offer was made and that service in French was available at certain times. This is encouraging, given CATSA's poor results obtained during the evaluation conducted by the Office of the Commissioner for the September 2009 follow-up report, but must be confirmed through more systematic observations.

The Office of the Commissioner is satisfied with CATSA's ability to identify an issue that arose during this process, which was that its employees had a low rate of participation in the active offer training. CATSA informed us that it would use all available mechanisms to correct the situation in the future.

### ***Canada Border Services Agency***

The Canada Border Services Agency informed us that it had established a working group several years before the Games. The official languages team was part of this group, which established a number of initiatives to prepare adequately for the Games, including initiatives concerning the bilingual capacity of the Agency and language training for staff.

Some 40 bilingual agents were assigned to certain key locations: for example, Vancouver International Airport and Toronto's Pearson International Airport. Ten bilingual employees were assigned to the Toronto airport to ensure active offer of service in both languages and direct travellers to the bilingual security desks throughout the Games.

In terms of language training, the Agency told us that a French instructor was on site at Vancouver Airport and that more than 5,000 agents across the country had taken a mandatory online training course.

The Agency also collaborated with Western Economic Development Canada and the Société de développement économique de la Colombie-Britannique, a Francophone community organization, to prepare a guide presenting the cultural activities offered by British Columbia's Francophone community during the Games as well as a bilingual map of downtown Vancouver and the Olympic and Paralympic facilities.

The Agency conducted no formal monitoring of its performance during the Games, even though it had stated that the working group would be responsible for this.

As highlighted in volume II of the Office of the Commissioner's annual report 2009–2010, the Canada Border Services Agency created tools and developed the training material that its officers needed to effectively offer Canadian and foreign visitors service in both official languages during the Vancouver 2010 Olympic Winter Games.

### ***Vancouver Airport Authority***

During the Office of the Commissioner's 2009 awareness campaign, the Vancouver Airport Authority stated that no specific steps would be taken for the Games, and that it did not expect an increase in the demand for services in French during this event. In response to the follow-up to the Commissioner's recommendation, the Authority informed us that it had established a working group tasked with examining the issues related to the use of official languages during the Games. A position of liaison officer, reporting to the Authority's Vice-President of 2010 Planning, was created to ensure that official languages were integrated into the planning of activities. The Vancouver Airport Authority announced these two initiatives during appearances before the parliamentary standing committees on official languages in the fall of 2009.

The Authority stated that it had assigned more than 130 people who spoke French fluently to serve the public in French and had held information sessions for its staff. A component on active offer had also been added to the employee training program.

The Authority established its own volunteer corps, identifiable by their khaki vests. The interactions that the Office of the Commissioner's staff had with the Authority's volunteers were positive. Several volunteers were able to respond to questions in French at various times. The Authority's staff and volunteers who were able to speak French wore a "Bonjour" badge, like the VANOC volunteers.

The Authority's response also indicated that a mystery traveller program had been established and that questions on service delivery in both official languages had been included in a client satisfaction survey. The Authority recorded a high level of satisfaction among clients as part of this survey. Unfortunately, the institution did not submit the survey results as part of its response and so we were unable to evaluate their performance on this matter.

## Observations

### *Air Canada*

Air Canada informed us that its linguistic affairs division was involved in its planning activities. The relative lack of bilingual capacity at Vancouver International Airport was identified from the outset as an area needing improvement. The measures taken to correct the situation, like at other major airports across the country, consisted of providing staff with language training, increasing bilingual resources and ensuring that there was active offer of service in both languages.

The air carrier told us that several training courses on active offer had been provided to airport staff in Vancouver, Edmonton, Calgary, Winnipeg and Toronto. It also said that some 100 bilingual managers and retirees from across the country volunteered to go to Vancouver to help increase the company's bilingual capacity. These people were assigned to strategic positions, such as arrivals, check-in and baggage claim.

As another way of improving its active offer, Air Canada produced a video called *Bonjour! Hello!*, which was broadcast throughout the institution in both languages. This video was adapted from the Parks Canada video developed in 2009 that described ways of providing active offer and implementing the necessary administrative measures for service delivery in the official language of the client's choice.

In response to one of the Commissioner's recommendations in his September 2009 follow-up report, Air Canada stated that it worked closely with the Vancouver Airport Authority, the Canadian Air Transport Security Authority and the Canada Border Services Agency to discuss best official languages practices. These institutions did not detail the best practices or the lessons learned that might have resulted from these meetings. The Office of the Commissioner would like such exchanges to continue between these institutions as part of their daily activities.

Portable digital players were distributed to unilingual agents working in airports that did not have pre-recorded message systems at the boarding gates. The carrier said that this way of announcing the flights will remain in place until these airports have such systems. Although the Office of the Commissioner welcomes the arrival of new technologies as innovative and effective measures to support service delivery, it is concerned by the use of a recording in French to replace a bilingual agent, because French-speaking

travellers will obviously have difficulty obtaining information from a unilingual agent using a recording. While the Office of the Commissioner is conscious of the operational pace of federal institutions, it maintains that this administrative measure must remain temporary and not become a permanent replacement for bilingual agents.

In its response, Air Canada stated that it felt that the resources assigned to Vancouver during the Games to ensure appropriate bilingual service delivery exceeded the demand. The Office of the Commissioner is of the opinion that, in the context of an international event, this approach was more appropriate than risking a lack of resources, particularly as Air Canada was the official carrier of the Games.

### *Canadian Air Transport Security Authority*

The Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) stated that it had formed an Olympic Games working group to supervise preparations for the 2010 Winter Games and that the person responsible for official languages was a member of this group. It also informed us that regular messages had been sent in 2009 and 2010 to the staff in contact with the public to remind them of the importance of offering services in both languages.

CATSA informed us that it had offered bilingual services during the Games at the temporary security screening checkpoints established in British Columbia and in Calgary, Alberta. It specified that official languages requirements had been included in the contracts of the four security screening service providers in the airports mentioned above in the section on Air Canada. These contractors each received the full performance bonus for meeting the requirement of having a bilingual officer at each checkpoint.

To increase its bilingual personnel and capacity, CATSA and its contractors conducted a recruitment campaign across the country. According to CATSA's figures, 86 out of the 159 people recruited, or 54%, were bilingual.

CATSA required all security officers at bilingual airports and temporary screening checkpoints to complete its online learning module on active offer. As mentioned in the previous section, CATSA worked with Air Canada, the Canada Border Services Agency and the Vancouver Airport Authority to discuss best practices, thereby following up on one of the recommendations made by the Commissioner in his September 2009 follow-up report.

The Authority stated that it had held information sessions for airport tenants and concessionaires regarding their official languages obligations. It also stated that it had put up posters at the concessions about the active offer. Language skills were included on the name badges for the concessionaires' employees.

During numerous interactions with airport concessionaires, employees of the Office of the Commissioner were unable to obtain services in French from some of them, particularly the car rental companies.

The Office of the Commissioner would like to emphasize that, among the institutions that responded to the recommendation to report on their performance during the Games, the Vancouver Airport Authority is one of the few institutions that shared with us a difficult challenge that it faced during the Games: delivery of bilingual service by the food service concessionaires. Many employees did not actively offer their services in French, despite the training and the reminders from the Authority. The experience of the Office of the Commissioner's staff with some of the food service concessionaires supports this observation. The Office of the Commissioner is encouraged to see that the Authority was able to identify the weak points in its performance during the Games. It is important that the Authority implement long-term corrective measures for the future.

### ***Greater Toronto Airports Authority***

The Greater Toronto Airports Authority (GTAA) offered only the briefest of responses to the Commissioner's request. The response indicated that before the Games, the GTAA had noted the need to direct travellers in transit to Vancouver to the boarding gate for their flight. Taking official languages requirements into account, the GTAA placed inukshuks in all the key places along the travellers' route. It also provided "Hello, bonjour" pins to its staff who provide information to the public.

It is unfortunate that the GTAA was not able to provide a more detailed response and that the response that was received by the Office of the Commissioner does not attest to the institution's good performance at the Olympic and Paralympic Games, events in which the GTAA had a major role to play as Canada's largest airport through which many visitors passed.

## **Lessons learned**

It is clear that some institutions serving the travelling public knew how to develop creative solutions and, to a certain extent, step up to the plate by ensuring that bilingual staff would be present. It is important to mention that preparations must be made sufficiently in advance and involve appropriate key people. These preparations should include hiring bilingual staff, assigning them to the high-volume service points, periodically issuing reminders and offering training in both active offer and service delivery in another language. The reflex to go and find a colleague able to provide service in the official language of the public's choice is, unfortunately, not yet integrated into the institutions' current procedures. Active offer is essential, but making an active offer without actually being able to offer the service or find a colleague able to offer the service in the language of the client's choice is pointless. Active offer is only a means to inform the public that the service is available in both official languages. It is in the interest of these institutions to be able to welcome foreign visitors in the official language of their choice and present an image of Canada that includes linguistic duality.

In certain cases, systemic problems affected the institutions serving the travelling public. For example, difficulties in providing services in both languages at the food counters operated under third-party contracts with the Vancouver Airport Authority persisted throughout the Games. As indicated in volume II of the Office of the Commissioner's annual report 2009–2010, Air Canada proved that it was capable of meeting the challenge of being the official carrier of the Winter Olympic Games by investing the necessary resources, but there remain chronic problems regarding service to French-speaking passengers.

## **Future outlook**

Federal institutions serving the travelling public are very often the first and last point of contact with the public at the beginning and end of the event. National and international sporting events necessarily involve an influx of visitors, which leads to an increase in the demand for services in both official languages. The necessary planning of resources must be done well before the event. A good training program on how to make an active offer and then provide services in the official language of the visitor's choice is essential to the smooth handling of large numbers of travellers.



Increasing the number of bilingual personnel in places that already have obligations under the *Official Languages Act* is a good practice to retain for future large-scale events.

It is important to consolidate bilingual capacity at bilingual service points so as to be able to meet the needs of a major influx of travellers.

Another good practice to bear in mind when preparing for a major event is to identify specific service points that do not have language obligations but would experience an increase in demand because of the greater volume of travellers for the event. This way, in addition to meeting their usual obligations, institutions serving the travelling public could also deal more easily with the increase in demand for services in both official languages.

### *Other key institutions serving the public*

#### **Context**

In addition to the institutions serving the travelling public, some were identified as those that typical travellers may come into contact with during their visit to the Games. Four institutions were included in this category: Canada Post Corporation, Service Canada, Parks Canada and the Canada Mortgage and Housing Corporation.

Canada Post Corporation was important for many Canadian and international travellers who wished to send or receive mail. As the one-stop shop for many Government of Canada services, Service Canada was an essential service point for visitors from Canada and abroad looking for information on our federal government's programs and services. Parks Canada is responsible for the management of many of our national parks and historic sites, including several in British Columbia and the Rockies that attracted visitors before, during and after the Games. The Canada Mortgage and Housing Corporation manages Granville Island, which was home to the Place de la Francophonie as well as two other pavilions and numerous cultural events.

Given their numerous responsibilities towards the public, these four institutions needed to possess the necessary resources to offer bilingual services at all times, not only at designated service points, but also in areas frequented by visitors in the Vancouver-Whistler corridor.<sup>11</sup>

## **Observations**

### ***Canada Post Corporation***

Canada Post paid particular attention to service delivery in both languages, and made it part of the planning process starting in 2008. In addition to the four designated bilingual offices in the Vancouver region, Canada Post decided that the three offices at the Olympic site should offer services in English and French. As these post offices were operated by contractors on behalf of Canada Post, there was a clause in their contract defining their direct relationship with Canada Post as well as bilingual service delivery requirements. The federal institution was not able to control the hiring of personnel in these post offices, however, and it did not specify how many employees had to be bilingual. Canada Post hired five additional bilingual employees at its main post office in Vancouver. The Whistler post office was designated bilingual for the event and three bilingual employees were assigned there.

Canada Post's response included an interesting initiative. It sent a letter to hotels in the Vancouver region providing a list of its bilingual post offices so as to meet the public's needs. Canada Post also installed large-format bilingual posters of Canadian athletes on its building in downtown Vancouver.

Like most of the 11 institutions, Canada Post did not provide results concerning its bilingual service delivery performance.

### ***Service Canada***

Service Canada identified official languages as one of its priorities in the planning of its activities for the Games. In the context of this planning, it held discussions with the French-speaking community, particularly regarding how to increase its bilingual capacity for the Games. The institution then hired some 15 additional bilingual employees for the period of the Games. During its consultations with British Columbia's Francophone community, Service Canada committed to ensuring that its increased bilingual capacity and the official languages strategies developed during the Games would be a legacy for the community. The institution stated that the bilingual employees hired for the Games continued to be employed once the Games were over.

---

<sup>11</sup> According to the *Official Languages Act* and the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*, Parks Canada must offer services in both languages in all national parks. This situation differs from that of Service Canada and Canada Post, which offer services in both languages only at designated service points.



Service Canada established a temporary office in Whistler, and the eight employees assigned to this office were bilingual. The Richmond Service Canada Centre, located to the south of Vancouver, is not designated bilingual, but provided services in English and French nonetheless. Service Canada stated that the mobile service team had a good bilingual capacity both during the Olympic Games, where a complete bilingual presence was ensured throughout February in Whistler, and during the Paralympic Games, where a mixed team was created consisting of bilingual officers and officers experienced in providing service to people with physical disabilities.

Service Canada indicated that members of the public were systematically greeted in both official languages when they approached staff. According to Service Canada, 40,000 interactions took place with Canadian and foreign visitors during the Games, and each time, its staff greeted the public in both official languages.

### ***Parks Canada***

At Parks Canada, planning for the Olympic Games began in 2008. In 2009, a manager was appointed to oversee activities relating to this event. Because the Olympic Torch Relay was scheduled to cross a number of parks, Parks Canada focused its efforts on the Relay and included French-speaking communities in its communications plan for this event.

Parks Canada advised all managers of national parks and sites through which the Olympic Torch would pass to ensure that the country's linguistic duality and diversity was reflected in all Parks Canada activities. To do this, the managers made sure that official language communities participated in the preparations for the Relay celebrations.

Parks Canada shared its training module on active offer, called "Hello/Bonjour," which included a DVD, a workbook and a CD, with other federal institutions. As previously mentioned, Air Canada adapted this video for its own personnel.

Parks Canada informed us that telephone follow-ups were carried out to evaluate whether the services were offered actively in English and in French and whether they were provided in both languages. The institution said that it took the necessary corrective measures when weaknesses were revealed. The results of its follow-ups were not included in its response to the recommendation follow-up.

### ***Canada Mortgage and Housing Corporation***

The Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) manages Granville Island in the centre of Vancouver. Given that the Place de la Francophonie that was established during the Olympic Games was located on Granville Island, the CMHC needed to demonstrate exemplary behaviour in matters of official languages. Granville Island joined in the Cultural Olympiad and presented over 200 activities on the island. The *Winterruption* Festival showcased some 40 French-speaking artists.

The CMHC began its planning for the Games in 2008 and designated an official languages champion. It was able to count on the support of 12 French-speaking employees from its Vancouver office. The CMHC told us that 31 of its 161 volunteers, or 19%, were bilingual. The media centre had bilingual staff. All employees and volunteers working on-site received training in the active offer of bilingual services and were identified by a badge. An employee of the Office of the Commissioner confirmed that an employee wearing the badge was able to offer service in French.

The CMHC asked an independent firm to periodically review the performance of its offices in downtown Vancouver and on Granville Island regarding the availability of service in both official languages. It reported that the two offices received perfect marks in January 2010, according to its own evaluation.

The Commissioner would like to congratulate CMHC president Karen Kinsley for the institution's attention to official languages, as well as for the work of official languages managers in the preparation and execution of the institution's activities, as well as the monitoring of its performance during the Games. The CMHC was able to give clear accounts of the number of conversations held with the public in French, thus showing that it had evaluated its service delivery during the Games.

### ***Additional mentions***

#### ***Industry Canada***

The Office of the Commissioner would like to highlight the fact that Industry Canada acted pro-actively in December 2009 by informing us of the status of its preparations made during the fall of 2009, despite the fact that, although the institution was targeted in the awareness campaign conducted by the Office of the Commissioner, it was not cited in the follow-up report.

### *Royal Canadian Mint*

The Office of the Commissioner would also like to mention the Royal Canadian Mint even though this institution was not mentioned in the September 2009 follow-up report.

As a federal institution and partner of the Games, the Royal Canadian Mint had a popular pavilion in downtown Vancouver where the public could see the Olympic medals. In the presence of the Office of the Commissioner's staff, the employees and volunteers working at this site were able to offer service to the public in French, both in the line-ups to get in and inside the pavilion. The Office of the Commissioner would like to congratulate this institution for having posters in both official languages in some of the Sky Train stations across Vancouver.

### *Canadian Tourism Commission*

On a less positive note, we must also mention that the Canadian Tourism Commission—which was not cited in the follow-up report—could have ensured that the blog covering the Olympic Torch Relay and serving as a window to the world for this event was fully bilingual. Unfortunately, this blog was in French when the torch was in Quebec and in English when it was in the rest of Canada. Given that this blog was accessible to all Canadian Internet users, the entire content should have been in both official languages.

## **Lessons learned**

The fact that Canada Post and Service Canada changed the designation of unilingual offices so that they could provide services in both official languages, particularly in Whistler and Richmond, shows that it is possible to go beyond the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*.<sup>12</sup>

Three of the four institutions—Service Canada, Parks Canada and the CMHC—indicated that they consulted and even recruited from French-speaking communities in their preparations for the Games or Games-related events.

Two out of the four institutions evaluated their performance during the Games: Canada Post said that its monitoring mechanisms showed that many clients had requested service in French in its bilingual post offices, and the CMHC was able to show that it had precisely evaluated its service delivery during the Games. While recognizing that performance indicators can vary according to the context

and the services provided, and that demand is not always a reliable indicator, the Commissioner would like to commend the institutions that systematically evaluated their service delivery in both languages and encourage others to do the same at future events.

## **Future outlook**

As previously mentioned, all federal institutions that participate in a major national or international event should adopt the standard practice of integrating official languages into their strategic planning in advance. For an institution such as Canada Post, for example, seeing the event as a business opportunity to which value could be added is a way of thinking that counteracts the idea that bilingual service should only be offered when required. An attitude that makes client satisfaction a priority should be adopted by institutions participating in events like this. In the eyes of visitors from Canada and abroad, federal institutions that interact with the public symbolize the Government of Canada. All efforts should be made to give visitors an impression of Canada that evokes Canadian linguistic duality.

Increasing the number of designated bilingual service points and the bilingual capacity of all offices and institutions offering service to the travelling public, are measures that should be considered by any institution offering front-line service during future large-scale events.

It is essential for federal institutions participating in major events to be able to evaluate the resources that they need to ensure delivery of their services and are also able to adapt in response to this, whether on an ad hoc basis or in the planning for future events. Adequate monitoring must be established, with clear performance objectives to be achieved, to ensure that the services promised are delivered in the official language of the public's choice.

## ***Institutions coordinating health and security***

### **Context**

The Public Health Agency of Canada (PHAC) played an important role in the Games. It handled the coordination of health emergency measures and was also responsible for quarantining and medical services in case of an outbreak of an infectious disease.

<sup>12</sup> As previously indicated, Parks Canada must offer bilingual services at all national parks and sites.

The Royal Canadian Mounted Police (RCMP) was responsible for the Vancouver 2010 Integrated Security Unit. This major undertaking required coordinating the activities of several organizations responsible for law enforcement and coordinating private security services. As the contractors were working on behalf of the RCMP, they had to comply with the *Official Languages Act*.

## Observations

### ***Public Health Agency of Canada***

The PHAC initially had limited measures for official languages in its planning for the Games.

The PHAC's response revealed that its Office of Quarantine Services increased its bilingual capacity by 33% at Vancouver International Airport. According to the PHAC, officers were thus able to meet active offer requirements when responding to telephone inquiries. The PHAC also designated bilingual liaison officers in order to follow up on media inquiries in English or French.

The PHAC indicated that it had worked with VANOC to increase that organization's bilingual capacity. Thus, almost 30% of the trained doctors on VANOC's Health Emergency Response Team could offer service in both languages.

A translation service was established within PHAC's Emergency Operations Centre so that information could be provided accurately and simultaneously in both official languages.

### ***Royal Canadian Mounted Police***

The Royal Canadian Mounted Police (RCMP) told us that the issue of being able to provide bilingual service during the Games was part of the resource planning and communication strategies right from the creation of the Vancouver 2010 Integrated Security Unit in 2003.

The RCMP said that around 18% of the 4,370 RCMP employees assigned to the Games were bilingual. The RCMP also enlisted the help of 1,684 officers from other police forces from across Canada, including 361 from Quebec. The RCMP did not appear to have gathered data on the bilingual capacity of these officers. The police officers from Quebec wore their own uniforms, which allowed the public to identify them as resources able to offer service in French.

The RCMP's response indicates that the Integrated Security Unit concentrated its bilingual personnel in places that were likely to receive a greater demand for services in French. For example, 65% of media relations officers were bilingual. The RCMP stated that the police officers and supervisors assigned to the spectator entry points for the sites were bilingual.

In terms of monitoring, the quality assurance program included periodic follow-ups at the locations where there were X-ray machines. According to the RCMP, the rate of compliance was initially 55%, but it improved over time. The RCMP did not, however, provide further data. The RCMP also said that the security staff received information and tools for service delivery in both languages.

A private firm was hired by the RCMP to provide security monitoring services during the Games. A clause in the initial contract stated that 3% of this contractor's employees had to be able to communicate with the public in French and English. This percentage was increased to 11% following a complaint submitted to the Office of the Commissioner regarding the lack of bilingual recruitment material. In its response, the RCMP acknowledged that more bilingual resources should have been required from the start. The Commissioner feels compelled to mention that the recruitment campaign conducted in Ottawa in the fall of 2009 was exclusively in English and that there should have been measures in place to ensure that this recruitment occurred in both languages.

The employees of the Office of the Commissioner had mixed results regarding security services that they received at several sites. At Canada Hockey Place, one of the RCMP officers supervising a security screening checkpoint was able to provide service in French. At other Olympic sites, such as the Pacific Coliseum, none of the RCMP officers supervising the security checkpoints were able to provide service in French.

When the Office of the Commissioner's employees were at the Olympic cauldron, none of the officers (whether RCMP, Ottawa Police or Ontario Provincial Police) assigned to positions where there was direct interaction with members of the public were able to provide service in French. The two officers from the Sûreté du Québec who were present were not assigned to positions where they interacted with the public.

## Lessons learned

It is clear that, when developing third-party agreements for security or health services, proper planning of bilingual capacity needs would have led to a higher level



la promotion de l'image bilingue du Canada dans ses contacts avec le public et la présence d'un leadership dans l'établissement d'ententes avec les autres paliers de gouvernements et les tierces parties offrant des services au nom des institutions.

Le rôle du gouvernement du Canada dans l'organisation et la tenue de ce type d'événements sportifs d'envergure nationale ou internationale n'est pas sans importance. Comme le montre l'expérience des Jeux de Vancouver, le gouvernement du Canada contribue à l'orientation donnée à ces événements. Le gouvernement du Canada peut et doit jouer un rôle de leadership afin de s'assurer que ce type d'événement représente pleinement la dualité linguistique. Les Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015 à Toronto, en Ontario, et le 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada en 2017 sont des occasions de profiter pleinement du legs linguistique des Jeux de Vancouver.

Le français avait, dans les Jeux olympiques précédents, subi des reculs importants. Les résultats des Jeux de 2010 ont fait en sorte que le Canada a mis la barre haute pour les comités organisateurs des prochains Jeux olympiques. Comme contribution au respect du français et de l'anglais comme langues du mouvement olympique, le Canada pourrait offrir son expertise dans ce domaine au Comité international olympique et aux comités organisateurs de futurs Jeux olympiques et paralympiques.

Au-delà du présent rapport, le commissaire aux langues officielles souhaitait laisser un legs à l'hiver 2011 et que vous pouvez consulter en ligne à [www.languesofficielles.gc.ca](http://www.languesofficielles.gc.ca). S'appuyant sur les leçons apprises dans le contexte des Jeux de Vancouver, ce document vise à guider dans leur planification les comités organisateurs des futurs événements sportifs d'envergure nationale et internationale. de même qu'à orienter les institutions fédérales qui sont appelées à y participer, sur les manières d'organiser un événement représentatif de la dualité linguistique canadienne, où francophones et anglophones se sentent accueillis et représentés à part entière. Ce guide ne se substitue pas à l'expertise de chaque ministère ou des membres des comités organisateurs. Il s'agit plutôt d'un outil qui peut servir de rappel aux institutions fédérales et aux comités organisateurs futurs de bien intégrer à l'avance les langues officielles et le respect de leurs obligations dans la planification de l'événement.

## CONCLUSION – PARTAGER LE LEGS LINGUISTIQUE DES JEUX DE VANCOUVER

Les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver ont offert au Canada la chance unique de montrer au monde entier les traits fondamentaux qui lui confèrent son originalité. Au cœur de ces traits identitaires figure la dualité linguistique. Les événements d'envergure nationale et internationale qui ont lieu au Canada, comme les Jeux de Vancouver, fournissent aussi des occasions de favoriser l'épanouissement des communautés francophones et anglophones du pays. Les Jeux ont été une grande source de fierté et de rassemblement pour les Canadiens grâce, entre autres, à leur excellente organisation et aux exploits des athlètes du Canada dont un nombre croissant s'expriment en français et en anglais.

Mise à part la sérieuse lacune liée à la présence du français dans la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques, les Jeux de Vancouver ont bien traduit le fait que le français et l'anglais sont les deux langues officielles du Canada et, L'inclusion d'une annexe sur les exigences en matière de langues officielles dans l'Entente multipartite et de clauses linguistiques dans les accords de contribution marquent une première dans l'histoire olympique et paralympique.

Le COVAN a aussi innové en créant une Fonction des langues officielles. L'influence du service aurait été plus grande s'il avait été mis en place plus tôt et si le responsable avait eu un niveau d'autorité plus élevé. Le COVAN a aussi créé durant la dernière année le Comité consultatif sur les langues officielles composé de personnes avec une crédibilité et un niveau d'autorité élevé. A nouveau, le COVAN aurait pu bénéficier de l'expertise d'un tel comité lors de moments clés de la planification s'il avait été créé d'un très tôt.

Le Bureau de la traduction a montré une fois de plus son savoir-faire en relevant le défi de traduire en trois mois un fonds additionnels pour ce travail. Cette intervention de dernière minute n'aurait pas été nécessaire s'il y avait eu une meilleure planification des besoins en traduction en cours de route.

La communauté francophone de la Colombie-Britannique a consacré beaucoup d'énergie pour que le français et la culture de la communauté soient mis en évidence lors des Jeux. Ces derniers ont mis en lumière une meilleure acceptation du fait français en Colombie-Britannique. La Place de la francophonie a été un grand succès, recevant même une mention du quotidien *Vancouver Sun*. Les panneaux bilingues sur les sites de compétition, des enseignes bilingues de bienvenue à Vancouver et à Whistler et la signalisation bilingue à Granville Island sont demeurés à la suite des Jeux. Toutefois, en dépit des succès, certains intervenants n'ont pas eu le sentiment que les Jeux olympiques et paralympiques ont laissé de legs concrets et permanents.

Pour des événements futurs de grande envergure au Canada, on peut retenir l'importance d'avoir des exigences claires et complètes liées aux langues officielles dans l'entente entre les parties, de s'assurer que les dirigeants saisissent le sens de la dualité linguistique et d'intégrer les langues officielles incluant les besoins de traduction dans la planification initiale de l'événement. Il faut aussi un contrôle plus soutenu dès le départ de la part de l'organisme fédéral coordonnant la participation du gouvernement canadien, et mettre en place dès le début un comité consultatif externe chargé de fournir des conseils et d'exercer une vigilance quant aux enjeux clés. Ces propositions visent à améliorer le processus à suivre afin de faire en sorte que les langues officielles soient bien intégrées à toutes les étapes d'un événement de grande envergure.

Les institutions fédérales qui s'impliqueront dans la prestation de services au cours de futurs événements d'envergure devraient s'inspirer de l'expérience acquise par le COVAN. Patrimoine canadien et les autres institutions qui s'étaient impliquées dans l'organisation des Jeux de 2010 dans le but d'éviter de répéter certaines erreurs concernant l'offre de services dans les deux langues officielles. De l'analyse des réponses obtenues des 11 institutions fédérales à qui le commissaire avait recommandé de lui faire rapport après les Jeux, il a été possible de dégager des perspectives d'avenir qui pourraient s'appliquer à des événements futurs. Certains bonnes pratiques ressortent, telles que l'augmentation de personnel bilingue, la désignation de points de service bilingues supplémentaires,

Par ailleurs, un service de traduction a été mis sur pied au sein du Centre des opérations d'urgence de l'ASPC pour que l'information soit fournie avec précision et simultanément dans les deux langues officielles.

### **Gendarmerie royale du Canada**

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) nous a mentionné que la question d'avoir la capacité de fournir des services bilingues au cours des Jeux a fait partie de la planification des ressources et des stratégies de communication dès le début de la formation en 2003 du Groupe intégré de la sécurité Vancouver 2010.

La GRC indique qu'il y avait environ 18 p. 100 des 4 370 employés de la GRC affectés aux Jeux qui étaient bilingues et que la police fédérale a pu compter sur l'aide de 1 684 officiers provenant d'autres corps policiers du Canada, dont 361 du Québec. La GRC ne semble pas avoir recueilli de données sur la capacité bilingue de ces officiers. Les policiers du Québec portaient l'uniforme de leur service d'attache, ce qui a permis au public de les identifier comme ressources capables d'offrir des services en français.

La réponse de la GRC indique que le Groupe intégré de la sécurité a concentré ses efforts bilingues aux endroits susceptibles de recevoir une plus grande demande de services en français. Par exemple, 65 p. 100 des agents des relations avec les médias étaient bilingues. La GRC affirme que les policiers et superviseurs affectés aux points d'entrée des spectateurs sur les sites étaient bilingues.

En ce qui a trait à la surveillance, le programme d'assurance de la qualité comportait des vérifications périodiques aux endroits où se trouvaient des appareils à rayons X. Selon la GRC, le taux de conformité s'est établi dans les premiers temps à 55 p. 100, mais il s'est amélioré au fur et à mesure. La GRC n'a cependant pas fourni d'autres données. Elle a aussi indiqué que le personnel de sécurité aurait reçu de l'information et des outils pour la prestation de services dans les deux langues.

Une firme privée a été embauchée par la GRC pour fournir des services de contrôle de la sécurité au cours des Jeux. Une clause du contrat initial prévoyait que 3 p. 100 des employés de ce fournisseur devaient pouvoir communiquer en français et en anglais avec le public. Ce pourcentage a été porté à 11 p. 100 à la suite d'une plainte déposée auprès du Commissariat concernant l'absence de matériel

bilingue pour le recrutement. La GRC a reconnu, dans sa réponse, qu'un plus grand nombre d'effectifs bilingues aurait dû être exigé dès le départ. Le commissaire ne peut passer sous silence qu'une campagne de recrutement s'était faite en anglais seulement à Ottawa à l'automne 2009 et que des mesures pour que le recrutement soit fait dans les deux langues officielles auraient dû être en place.

L'expérience sur le terrain du personnel du Commissariat en ce qui a trait aux services de sécurité qu'il a obtenus à plusieurs sites a donné des résultats mitigés. Lors du passage au poste de sécurité à la Place Hockey du Canada, un des agents de la GRC supervisant un point de contrôle de sécurité était capable d'offrir le service en français. À d'autres sites olympiques, tels que le Pacific Coliseum, aucun agent de la GRC assurant la supervision du contrôle de la sécurité n'a été en mesure d'offrir un service en français. Lors du passage des employés du Commissariat à la vasque olympique, tous les officiers (des officiers de la GRC, de la Police d'Ottawa et de la Police provinciale de l'Ontario) assignés à des postes où il y avait des interactions directes avec les membres du public étaient incapables d'offrir un service en français. Les deux policiers de la Sûreté du Québec présents n'étaient pas assignés à des postes où ils interagissaient avec le public.

### **Leçons apprises**

Il est évident qu'une bonne planification incluant les besoins de capacité bilingue lors de la rédaction d'entente avec les tiers, soit pour la sécurité, soit pour la prestation de services de santé, aurait dû se faire à la hausse. En effet, une planification prenant en compte les exigences de services dans les deux langues officielles pour un événement de telle envergure aurait potentiellement permis d'obtenir des résultats de conformité supérieurs à ceux qu'a rapportés la GRC.

### **Perspectives d'avenir**

Les dirigeants des institutions fédérales qui sont responsables des services de santé et de sécurité devraient s'assurer que les tiers agissant pour leur compte prennent les mesures nécessaires pour disposer d'une capacité bilingue suffisante afin que leurs services soient également dans les deux langues officielles. Ils devraient également faire preuve de leadership dans les ententes établies avec leurs homologues provinciaux et municipaux pour que les services essentiels de santé et de sécurité aux visiteurs le soient aussi.



## Leçons apprises

Le fait que Postes Canada et Service Canada ont changé la façon dont les bureaux unilingues pour qu'ils offrent des services dans les deux langues officielles, notamment à Whistler et à Richmond, montre qu'il est possible d'aller au-delà du Règlement sur les langues officielles<sup>12</sup>.

Trois des quatre institutions, soit Service Canada, Parcs Canada et la SCHL, nous ont indiqué avoir consulté, voire mis à contribution, les communautés francophones dans le cadre des préparatifs des Jeux ou de la tenue d'événements liés aux Jeux.

Des quatre institutions, Postes Canada a mentionné que ses mécanismes de surveillance ont révélé qu'un grand nombre de clients avaient demandé un service en français dans ses bureaux de poste bilingues et la SCHL a su montrer qu'elle avait évalué avec précision sa prestation de services pendant les Jeux. Tout en reconnaissant que les indicateurs de rendement peuvent varier selon le contexte et les services offerts et que la demande n'est pas forcément toujours un indicateur approprié, le commissaire tient à féliciter les institutions qui ont évalué de manière systématique leur prestation de services dans les deux langues officielles et encouragé d'autres institutions à faire de même lors d'événements futurs.

## Perspectives d'avenir

Tel qu'il était mentionné précédemment, toute institution fédérale qui participe à un événement d'envergure nationale ou internationale devrait adopter la norme d'intégrer

à l'avance les langues officielles dans sa planification stratégique. Pour une institution telle que Postes Canada, par exemple, l'attitude de voir l'événement comme une occasion d'affaires à laquelle on peut associer une valeur ajoutée est un point de vue qui vient renverser l'idée qu'on ne saurait offrir des services dans les deux langues que par obligation. Une attitude mettant l'accent sur l'approche d'un client satisfait devrait être adoptée par les institutions prenant part à un tel événement. En outre, les institutions fédérales qui interagissent avec le public représentent, d'un point de vue symbolique, le gouvernement du Canada aux yeux des visiteurs du Canada et d'ailleurs. Des efforts doivent être déployés pour que les visiteurs aient une image du Canada évoquant la dualité linguistique canadienne.

L'augmentation des points de service désignés bilingues et de la capacité bilingue de tous les bureaux, comme pour les institutions offrant des services au public voyageur, est une mesure qui devrait être considérée par des institutions devant offrir un service de

services et d'événements majeurs futurs.

<sup>12</sup> Comme il était indiqué précédemment, Parcs Canada doit, pour sa part, offrir des services bilingues dans tous les parcs et sites nationaux.

## Contexte

### *Institutions jouant un rôle de coordination en matière de santé et de sécurité du public*

Finalement, il est essentiel que les institutions fédérales faisant partie d'un tel événement soient en mesure d'évaluer les ressources dont elles ont besoin pour assurer la prestation de leurs services et de s'ajuster en conséquence, que ce soit au fur et à mesure ou lors d'événements futurs. Une surveillance adéquate se doit d'être mise en place pour s'assurer que les services promis sont livrés dans la langue officielle de choix du public avec des objectifs de rendement clairs à atteindre.

## Constats

### *Agence de la santé publique du Canada*

L'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) jouait un rôle important dans le cadre des Jeux, en s'occupant de la coordination de mesures d'urgence en matière de santé. Elle était aussi responsable des activités de mise en quarantaine et des services médicaux dans le cas de l'écllosion d'une maladie infectieuse. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) était responsable du Groupe intégré de la sécurité Vancouver 2010. Cette responsabilité d'envergure exigeait la coordination des activités de plusieurs organismes chargés de l'application de la législation et de la coordination des services de sécurité privés. Comme les fournisseurs de ces services agissaient pour le compte de la GRC, ils devaient se conformer à la Loi sur les langues officielles.

L'ASPC avait initialement prévu des mesures limitées en termes de langues officielles dans sa planification pour les Jeux. La réponse de L'ASPC a révélé que le Bureau des services de quarantaine de l'Agence a augmenté sa capacité bilingue de 33 p. 100 à l'aéroport international de Vancouver. Selon l'ASPC, les agents ont donc pu répondre aux demandes selon les exigences de l'offre active pour les demandes téléphoniques. L'ASPC a aussi désigné des agents de liaison bilingues afin de donner suite aux demandes des médias en français ou en anglais. L'ASPC a indiqué avoir collaboré avec le COVAN pour augmenter la capacité bilingue de ce dernier. Ainsi, près de 30 p. 100 des médecins experts membres de l'équipe d'intervention sanitaire d'urgence du COVAN pouvaient offrir des services dans les deux langues.

Parcs Canada a partagé avec d'autres institutions fédérales son module de formation sur l'offre active appelée « Hello/ Bonjour » comprenant un DVD, un livret de travail et un CD. Tel qu'il était mentionné précédemment, Air Canada a adapté cette vidéo.

Enfin, Parcs Canada nous a informés que des vérifications téléphoniques ont été faites pour évaluer si les services étaient offerts activement en français et en anglais et s'ils étaient effectués dans les deux langues. L'Agence a précisé qu'elle prenait des mesures correctives lorsque des faiblesses avaient été relevées. Les résultats de ses vérifications n'ont pas été inclus dans sa réponse au suivi de la recommandation.

### ***Société canadienne d'hypothèques et de logement***

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est le gestionnaire de Granville Island situé au centre de Vancouver. Étant donné que la Place de la francophonie mise sur pied pendant les Jeux olympiques se trouvait à Granville Island, la SCHL se devait d'avoir un comportement exemplaire du point de vue des langues officielles. Granville Island s'est associée à l'Olympiade culturelle pour présenter plus de 200 activités sur l'île. Le Festival *Winterupation* a présenté une quarantaine d'artistes francophones.

La SCHL a commencé sa planification des Jeux en 2008 et a désigné un champion des langues officielles. Elle a pu compter sur l'appui de 12 employés francophones de son bureau de Vancouver. La SCHL nous a indiqué que 31 des 161 bénévoles, soit 19 p. 100, étaient bilingues. Le centre des médias comptait du personnel bilingue. Tous les employés et bénévoles travaillant sur place ont reçu une formation sur l'offre active de services bilingues. Les employés et bénévoles étaient identifiés à l'aide d'un macaron. En effet, lors du passage d'un employé du Commissariat, un employé portant le macaron a été capable d'offrir un service en français.

La SCHL a demandé à une firme indépendante d'examiner périodiquement le rendement de son bureau du centre-ville à Vancouver et de celui de Granville Island concernant la disponibilité des services dans les deux langues officielles. Elle a rapporté que les deux bureaux ont obtenu une note parfaite en janvier 2010 selon sa propre évaluation.

Le commissaire aimerait féliciter la présidente de la SCHL, Mme Karen Kinsley, pour l'importance accordée au dossier des langues officielles au sein de l'institution, de même que

pour le travail des responsables des langues officielles pour la préparation, à l'exécution des activités de l'institution et à la surveillance de son rendement pendant les Jeux. La SCHL a su donner des indications précises sur le nombre de conversations qui ont été tenues avec le public en français, montrant ainsi qu'elle avait évalué sa prestation de services pendant les Jeux.

### ***Mentions additionnelles***

#### *Industrie Canada*

Le Commissariat tient à souligner au passage le fait qu'Industrie Canada a agi de façon proactive en nous informant en décembre 2009 de l'état de leurs préparatifs au cours de l'automne 2009, et ce, même si l'institution, qui avait été ciblée dans la campagne de sensibilisation que le Commissariat a menée, n'était pas mentionnée dans le rapport de suivi.

#### *Monnaie royale canadienne*

Même si cette institution n'était pas mentionnée dans le rapport de suivi de septembre 2009, le Commissariat tient également à faire mention de la Monnaie royale canadienne, car elle a suscité l'intérêt du public par son site au centre-ville de Vancouver. En effet, à titre d'institution fédérale et partenaire des Jeux, la Monnaie royale canadienne avait un pavillon où le public pouvait voir les médailles olympiques. Lors du passage d'employés du Commissariat, le personnel et les bénévoles travaillant à ce site étaient en mesure d'offrir un service en français au public, tant dans les files d'attente qu'à l'intérieur du pavillon. Le Commissariat tient à féliciter cette institution d'avoir eu des affiches dans les deux langues officielles à certaines des stations du Sky Train un peu partout à Vancouver.

#### *Commission canadienne du tourisme*

Sur une note moins positive, il faudrait également mentionner que la Commission canadienne du tourisme – qui n'était pas non plus mentionnée dans le rapport de suivi – aurait pu faire en sorte que le blogue couvrant le relais de la flamme olympique et servant de fenêtre au monde entier pour observer cet événement soit entièrement bilingue. Malheureusement, le blogue en question était en français au moment où la flamme se trouvait au Québec et en anglais lorsqu'elle se trouvait dans le reste du Canada. Étant donné que ce blogue était accessible à l'ensemble des internautes canadiens, l'ensemble du contenu aurait dû être dans les deux langues officielles.

et après les Jeux. La SCHL est responsable de la gestion de Granville Island, qui accueillait la Place de la francophonie ainsi que « Jeux autres pavillons et de nombreux événements culturels.

Compte tenu de leurs nombreuses responsabilités envers le public, ces quatre institutions devaient posséder les ressources nécessaires pour offrir des services bilingues en tout temps non seulement aux points de service désignés, mais aussi aux endroits fréquentés par les visiteurs dans le corridor Vancouver-Whistler<sup>1</sup>.

## Constats

### *Société canadienne des postes*

Postes Canada a accordé de l'attention à la question de la prestation de services dans les deux langues, cet enjeu ayant fait partie de sa planification dès 2008. En plus des quatre bureaux de poste désignés bilingues dans la région de Vancouver, cette société avait décidé que les trois bureaux supplémentaires du site olympique devaient offrir des services en français et en anglais. Ces bureaux étant exploités par des concessionnaires au nom de Postes Canada, une clause du contrat les liait à la Société et prévoyait la prestation de services bilingues. Toutefois, la Société ne pouvait contrôler l'embauche du personnel de ces bureaux et elle n'a pas précisé combien d'employés devaient être bilingues. Postes Canada a embauché cinq employés bilingues additionnels à son bureau principal de Vancouver. Le bureau de Whistler a été désigné bilingue pour l'occasion et trois employés s'exprimant en français et en anglais y ont été affectés.

La réponse de Postes Canada nous faisait part d'une initiative intéressante. La Société a fait parvenir une lettre à des hôtels de la région de Vancouver demandant la liste des bureaux de poste bilingues pour pouvoir répondre aux demandes du public à ce sujet. Postes Canada a aussi installé des affiches bilingues grand format d'athlètes canadiens sur son édifice au centre-ville de Vancouver. Comme la majorité des institutions, Postes Canada n'a pas fourni de résultats quant à son rendement en matière de prestation de services en français et en anglais.

### *Service Canada*

Service Canada a identifié les langues officielles comme une de ses priorités dans la planification de ses activités pour les Jeux. Dans le contexte de cette planification, elle a eu des discussions avec la communauté francophone, notamment sur les façons

de faire pour accroître sa capacité bilingue pour les Jeux. Par la suite, l'institution a embauché une quinzaine d'employés bilingues additionnels pour la période des Jeux. Service Canada a pris l'engagement pendant ses consultations menées auprès de la communauté francophone de la Colombie-Britannique d'utiliser la capacité bilingue accrue et les stratégies portant sur les langues officielles développées pendant les Jeux comme un legs des activités de 2010 à la communauté. L'institution nous a indiqué que les employés bilingues embauchés en vue des Jeux ont continué à être à son emploi après les Jeux.

Service Canada a mis sur pied un bureau temporaire à Whistler, et les huit employés affectés à ce bureau étaient bilingues. Le Centre Service Canada de Richmond, situé au sud de Vancouver, n'est pas désigné bilingue, mais a assuré ses services en français et en anglais. Service Canada nous a informés que les équipes de service mobile avaient une bonne capacité bilingue à la fois pendant les Jeux olympiques, où une présence bilingue complète a été assurée pendant le mois de février à Whistler, que pendant les Jeux paralympiques, où une équipe mixte composée d'agents bilingues et d'agents expérimentés dans la prestation de services aux personnes ayant un handicap physique a été mise sur pied.

À Parcs Canada, la planification des travaux pour tenir compte des Jeux olympiques a commencé en 2008. Un gestionnaire chargé des activités liées à cet événement a été nommé en 2009. Comme le relais de la flamme olympique traversait de nombreux parcs, la réponse de Parcs Canada révélait qu'elle a concentré ses efforts sur cette activité en incluant les communautés francophones dans le plan de communication pour cet événement.

### *Parcs Canada*

Parcs Canada nous a indiqué avoir avisé tous les gestionnaires des parcs et des sites nationaux où passait la flamme de s'assurer que la dualité linguistique et la diversité du pays étaient reflétées dans les activités relevant de sa responsabilité. Pour ce faire, les gestionnaires auraient fait en sorte que les communautés de langue officielle participent à la préparation des célébrations du relais.

1 En vertu de la Loi sur les langues officielles et du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services, Parcs Canada doit offrir des services dans les deux langues dans tous les parcs nationaux. Cette situation diffère de celle de Service Canada et de la Société canadienne des postes, qui offrent des services dans les deux langues officielles seulement aux points de service désignés bilingues.



## Leçons apprises

On peut voir que certaines institutions offrant des services au public voyageur ont su faire preuve d'un esprit d'innovation et, dans une certaine mesure, répondre à l'appel en s'assurant que le personnel bilingue serait au rendez-vous.

Il importe de mentionner que les préparatifs se doivent d'être faits suffisamment à l'avance et d'inclure les bons intervenants dans le dossier. Ces préparatifs devraient se faire en embauchant du personnel bilingue, en l'affectant aux points de service à grande affluence, en lui faisant des rappels périodiques et en lui offrant une formation tant sur l'offre active que sur la prestation de services dans l'autre langue. Le réflexe d'aller chercher un collègue pouvant offrir le service dans la langue officielle de choix du public n'est malheureusement pas encore intégré aux procédures courantes des institutions. L'offre active est essentielle, mais faire l'offre active sans être en mesure d'offrir le service ou de trouver un collègue capable d'offrir le service dans la langue de choix du client n'a aucun sens, puisque l'offre active n'est qu'un moyen d'informer le public que le service est disponible dans les deux langues officielles. Il est de l'intérêt de ces institutions de pouvoir accueillir les visiteurs étrangers dans la langue officielle de leur choix en véhiculant une image du Canada qui inclut la dualité linguistique.

## Perspectives d'avenir

On a pu constater dans certains cas les problèmes systémiques qu'ont les institutions servant le public voyageur. À titre d'exemple, la difficulté de fournir des services dans les deux langues aux comptoirs d'alimentation opérés par des tiers dans le cadre de contrats relevant de l'Administration de l'aéroport international de Vancouver s'est poursuivie pendant les Jeux. Comme l'indiquait le volume II du rapport annuel 2009-2010 du Commissariat, Air Canada a prouvé qu'elle était capable de relever le défi d'être le transporteur officiel des Jeux olympiques d'hiver en investissant les ressources nécessaires, mais il reste des problèmes chroniques en matière de service aux passagers francophones.

Les institutions fédérales offrant des services au public voyageur sont très souvent les premiers et les derniers intervenants avec lesquels le public entre en contact au début et à la fin de l'événement. Les événements sportifs d'envergure nationale ou internationale suscitent forcément un afflux de visiteurs qui entraînera une augmentation de la demande pour des services dans les deux langues officielles. La planification conséquente des ressources doit

## Contexte

### *Autres institutions clés servant le public*

se faire bien avant l'événement. Une bonne formation sur la façon de faire l'offre active de services et d'effectuer par la suite la prestation de services dans la langue de choix du visiteur est essentielle au bon fonctionnement du traitement d'un volume important de voyageurs.

De plus, une augmentation du personnel bilingue aux endroits qui ont déjà des obligations selon la *Loi sur les langues officielles* est une pratique à conserver pour des événements d'envergure futurs. Il serait important de consolider la capacité bilingue du personnel aux points de service bilingues pour pouvoir répondre à un afflux plus important de voyageurs.

Dans la même veine, une bonne pratique à garder à l'esprit dans la préparation d'un événement d'envergure serait de repérer les points de service particuliers qui n'ont pas d'obligations linguistiques, mais où il y aurait une augmentation de la demande en raison de l'événement, puisqu'un plus grand nombre de voyageurs serait susceptible d'y passer. En plus de répondre à leurs obligations habituelles, les institutions servant le public voyageur pourraient ainsi faire face plus facilement à l'augmentation de la demande de services dans les deux langues officielles.

La Société canadienne des postes s'avérerait importante pour un grand nombre de voyageurs canadiens et internationaux pour l'envoi et la réception du courrier. Comme guichet unique d'un nombre important de services du gouvernement du Canada, Service Canada constituait un point de service essentiel pour les visiteurs du pays et d'ailleurs qui souhaitaient obtenir de l'information sur les programmes et les services du gouvernement fédéral. Parcs Canada est responsable de la gestion d'un grand nombre de parcs et lieux historiques nationaux. Plusieurs de ces parcs et lieux, situés en Colombie-Britannique et dans les Rocheuses, ont attiré de nombreux visiteurs avant, pendant

## *Administration de l'aéroport international de Vancouver*

Lors de la campagne de sensibilisation du Commissariat en 2009, l'Administration de l'aéroport international de Vancouver avait affirmé qu'aucune démarche particulière ne serait mise en place dans le contexte des Jeux, et qu'elle ne s'attendait pas à une hausse de la demande de services en français durant cet événement. En réponse au suivi à la recommandation du commissaire, l'Administration nous a informés qu'elle a mis sur pied un groupe de travail chargé d'examiner les enjeux liés à l'utilisation des langues officielles durant les Jeux. Un poste d'agent de liaison relevant du vice-président de la planification pour les Jeux de 2010 a été créé pour faire en sorte que les langues officielles soient intégrées à la planification des activités. L'Administration avait signalé ces deux initiatives lors des comparutions devant les comités permanents du Parlement sur les langues officielles à l'automne 2009.

L'Administration a indiqué avoir affecté plus de 130 personnes parlant couramment le français pour servir le public dans cette langue et avoir tenu des séances d'information à l'intention de son personnel. Un volet sur l'offre active a également été ajouté au programme de formation des employés.

L'Administration avait mis en place son propre effectif de bénévoles, identifiés par des vestes kaki. Les interactions du personnel du Commissariat avec les bénévoles de l'Administration se sont avérées positives. Plusieurs bénévoles ont été capables de répondre à des questions en français, et ce, à différents moments. Le personnel et les bénévoles de l'Administration pouvaient s'exprimer en français portant un macaron « Bonjour » comme les bénévoles du COVAN.

La réponse de l'Administration indiquait également qu'un programme de voyageurs mystères a été mis en place et que des questions sur la prestation de services dans les deux langues officielles ont été intégrées au sondage sur la satisfaction de la clientèle. L'Administration faisait état d'un taux élevé de satisfaction de la clientèle dans le cadre d'un sondage. Malheureusement, aucun résultat ne nous permettant d'évaluer leur rendement à ce sujet n'a été fourni dans la réponse de l'institution.

L'Administration indique avoir tenu des séances d'information à l'intention des locataires et des concessionnaires de l'aéroport à propos de leurs obligations relatives aux langues officielles. Elle mentionnait également

## *Autorité aéroportuaire du Grand Toronto*

avoir posé des affiches portant sur l'offre active chez ses concessionnaires. Les compétences linguistiques ont été incluses sur les porte-noms des employés des concessionnaires.

Lors de nombreuses interactions avec des concessionnaires de l'aéroport, des employés du Commissariat n'ont pas pu obtenir des services en français de certains concessionnaires, notamment de ceux travaillant pour les compagnies de location de voitures.

Le Commissariat aimerait souligner le fait que, parmi les institutions ayant répondu à la recommandation de faire rapport sur leur rendement pendant les Jeux, l'Administration de l'aéroport international de Vancouver est l'une des seules institutions à nous avoir fait part d'un défi crucial auquel elle a fait face lors des Jeux, en l'occurrence la prestation de services bilingues par des concessionnaires d'alimentation. De nombreux employés n'auraient pas offert activement leurs services en français, malgré la formation et les rappels faits par l'Administration. L'expérience du personnel du Commissariat avec quelques concessionnaires offrant des services d'alimentation appuie ce constat. Le Commissariat est satisfait de voir que l'Administration a su relever les failles à son rendement pendant les Jeux et il sera important qu'elle mette en place des mesures correctives durables pour l'avenir.

L'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto n'a fourni qu'une très brève réponse à la demande du commissaire. La communication indique qu'avant les Jeux l'Autorité aéroportuaire avait noté le besoin d'indiquer aux voyageurs en correspondance vers Vancouver le chemin à suivre pour se rendre à la porte d'embarquement de leur vol. Tout en tenant compte des exigences en matière de langues officielles, l'Autorité aéroportuaire a placé des inukshuks à tous les endroits clés du parcours pour les voyageurs. Elle a aussi fourni l'épinglette « Hello, bonjour » à son personnel chargé de fournir de l'information au public.

Il est malheureux que l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto n'ait pas été en mesure de fournir une réponse plus détaillée et que celle-ci est parvenue au Commissariat ne permet pas d'attester du bon rendement de l'institution à l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques, où l'Autorité aéroportuaire avait un rôle important à jouer du fait de son statut de premier aéroport au pays et par où sont passés un nombre important de visiteurs.

L'Agence des services frontaliers du Canada nous a informés qu'elle avait mis sur pied un groupe de travail quelques années avant les Jeux auquel participait l'équipe des langues officielles. Ce groupe avait mis en place plusieurs initiatives pour se préparer adéquatement aux Jeux, dont des initiatives qui touchaient principalement à la capacité bilingue de l'Agence et à la formation linguistique du personnel.

Une quarantaine d'agents bilingues ont été affectés à certains endroits clés, par exemple à l'aéroport international de Vancouver et à l'aéroport international Pearson de Toronto. Une dizaine d'employés bilingues auraient été assignés à ce dernier aéroport pour offrir activement les services dans les deux langues et diriger les voyageurs vers les guérites bilingues pendant toute la durée des Jeux.

Pour ce qui est de la formation linguistique, l'Agence nous a informés qu'un professeur était à l'aéroport de Vancouver et que plus de 5 000 agents dans tout le pays ont suivi une formation obligatoire en ligne.

Finalement, l'Agence a collaboré avec Diversification de l'économie de l'Ouest Canada et un organisme de la communauté francophone, la Société de développement économique de la Colombie-Britannique, dans le but de préparer un guide présentant les activités culturelles de la communauté francophone pendant les Jeux, ainsi qu'une carte bilingue du centre-ville de Vancouver et des installations olympiques et paralympiques.

L'Agence n'a fait état d'aucun contrôle pour surveiller son rendement durant les Jeux, malgré qu'elle ait mentionné que le groupe de travail interne serait responsable de le faire. Comme le soulignait le volume II du rapport annuel 2009-2010 du Commissariat, l'Agence des services frontaliers du Canada a créé les outils et élaboré le matériel de formation dont ses agents avaient besoin pour servir efficacement dans les deux langues officielles les visiteurs canadiens et étrangers pendant les Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

L'ACSTA nous a annoncé avoir offert des services bilingues pendant les Jeux aux sites de contrôle de sûreté temporaires établis en Colombie-Britannique et à Calgary, en Alberta. Sa réponse précisait que des exigences en matière de langues officielles ont été incluses dans les contrats des quatre fournisseurs de services de contrôle aux aéroports mentionnés précédemment. Ces fournisseurs ont tous reçu la totalité de la prime au rendement pour avoir respecté l'obligation d'avoir un agent bilingue à chaque poste de contrôle.

Pour accroître son personnel et sa capacité bilingue, l'ACSTA, en collaboration avec ses fournisseurs, a procédé à une campagne de recrutement à l'échelle du pays. Selon les chiffres qu'elle nous a transmis, 86 des 159 personnes recrutées, soit 54 p. 100, étaient bilingues.

L'ACSTA a exigé que tous les agents de contrôle dans les aéroports bilingues et à tous les sites de contrôle temporaires suivent son module d'apprentissage en ligne sur l'offre active. Comme il était mentionné dans la section précédente, l'ACSTA a collaboré avec Air Canada, l'Agence des services frontaliers et l'Administration de l'aéroport international de Vancouver pour discuter de bonnes pratiques, donnant ainsi suite à une recommandation du commissaire dans son rapport de suivi de septembre 2009. Selon les données du programme de surveillance opérationnel de l'ACSTA, le taux de conformité pour l'offre active se situait à près de 95 p. 100 aux aéroports de Toronto et de Vancouver durant les trois premiers mois de 2010.

Tous les interviewés dans le cadre de ce bilan qui ont passé le contrôle de sécurité à l'aéroport international de Vancouver ont signalé avoir reçu un excellent service en français. Lors de son passage à la sécurité, le personnel du Commissariat a constaté que l'offre active avait été effectuée et que le service en français était disponible à certains moments. Cela contrastait avec les résultats qu'avait obtenus l'ACSTA lors des observations que le Commissariat a menées dans le cadre de la rédaction du rapport de suivi de septembre 2009. Ces résultats positifs sont encourageants, mais devront être vérifiés au moyen d'observations plus systématiques.

Le Commissariat est satisfait du fait que l'ACSTA a su repérer un enjeu qui s'est présenté à eux lors de l'événement, soit que ses employés avaient un faible taux de participation à la formation sur les mécanismes possibles pour redresser la situation à l'avenir.



## Contexte

Des institutions dont le mandat consiste à servir le public voyageur, cinq ont attiré notre attention en raison du rôle important qu'elles ont joué pendant les Jeux, soit l'Air Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto et l'Administration de l'aéroport international de Vancouver. Ces cinq institutions fédérales étaient les premiers contacts, et dans certains cas les derniers, avec les milliers de visiteurs canadiens et étrangers qui se sont rendus aux Jeux. Il était essentiel qu'elles projettent une image de la dualité linguistique canadienne.

## Constats

### *Air Canada*

Air Canada nous a indiqué que son service des affaires linguistiques a pris part aux activités de planification. La faible capacité bilingue à l'aéroport international de Vancouver a été identifiée dès le début comme un élément à améliorer. Les mesures qui ont été prises pour redresser la situation, comme à d'autres aéroports importants du pays, consistaient à offrir de la formation linguistique au personnel, augmenter les ressources bilingues et effectuer l'offre active de services dans les deux langues.

Le transporteur aérien nous a informés que plusieurs formations sur l'offre active ont été offertes au personnel des aéroports de Vancouver, d'Edmonton, de Calgary, de Winnipeg et de Toronto. Il nous a aussi indiqué qu'une certaine de gestionnaires et retraités bilingues de partout au pays qui s'étaient portés volontaires se sont déplacés pour essayer d'augmenter la capacité bilingue du transporteur à Vancouver. Ces personnes auraient été affectées à des postes stratégiques, tels l'arrivée ainsi que l'enregistrement et la réclamation de bagages.

Toujours afin d'améliorer l'offre active, Air Canada a produit la vidéo qui s'intitule *Bonjour! Hello!* et qui a été diffusée dans toute l'institution dans les deux langues. Cette vidéo a été adaptée de celle que Parcs Canada a élaborée en 2009 qui porte sur les façons de faire l'offre active et de mettre en œuvre les mesures administratives nécessaires à une prestation de services dans la langue officielle de choix du client.

Donnant ainsi suite à une recommandation du commissaire émise dans le cadre de son rapport de suivi de septembre 2009, Air Canada nous a indiqué avoir travaillé de près avec l'Administration de l'aéroport international de Vancouver, l'Agence des services frontaliers du Canada pour discuter de bonnes pratiques en matière de langues officielles. Ces institutions n'ont pas exposé de manière détaillée les bonnes pratiques ou les leçons apprises qui ont pu découler de ces rencontres. Le Commissariat aimerait que de tels échanges se poursuivent entre ces institutions dans le cadre de leurs activités quotidiennes.

Des lecteurs numérotés ont été distribués aux agents unilingues travaillant aux aéroports qui n'étaient pas dotés d'un système de messages préenregistrés aux portes d'embarquement. Le transporteur indique que cette manière d'annoncer les vols restera en place tant que tous les aéroports ne disposeront pas d'un tel système. Bien que le Commissariat salue l'arrivée de nouvelles technologies comme mesure novatrice et efficiente dans la prestation de services, il est préoccupé par l'utilisation d'un enregistrement en français remplaçant un agent bilingue puisque, évidemment, cela signifie que les voyageurs de langue française auront de la difficulté à obtenir des renseignements de la part de l'agent unilingue qui utilise l'enregistrement. Quoique le Commissariat soit conscient du rythme opérationnel des institutions fédérales, il reste que cette mesure administrative se devrait d'être temporaire et ne devrait pas remplacer les agents bilingues de façon permanente.

Air Canada a affirmé dans sa réponse qu'elle considérait que les ressources allouées à Vancouver pendant les Jeux en vue d'assurer un bon rendement en prestation de services bilingues excédaient la demande. Le Commissariat est d'avis que cette approche dans le cadre d'un événement d'envergure internationale était plus appropriée que de risquer un manque de ressources, surtout qu'elle était par surcroît le transporteur officiel des Jeux.

### *Administration canadienne de la sûreté du transport aérien*

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) nous a indiqué qu'elle avait constitué un groupe de travail sur les Jeux olympiques pour encadrer les préparatifs des Jeux d'hiver de 2010 et que le responsable des langues officielles en faisait partie. Elle nous a aussi affirmé que des messages réguliers étaient envoyés en 2009 et en 2010 au personnel en contact avec le public pour lui rappeler l'importance d'offrir les services dans les deux langues.

## 8. LE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES CITÉES DANS LE RAPPORT DE SUIVI DE SEPTEMBRE 2009

entente de diffusion, que ce soit télé, Web ou autre, devrait offrir un accès égal à l'événement est télédiffusé d'un océan à l'autre en anglais, il doit l'être également en français. Dans le cas de futurs événements d'envergure qui seront télédiffusés, cette question devrait être réglée tôt dans le processus par le consortium qui se voit octroyer les droits de télédiffusion. Le gouvernement canadien devrait se montrer plus proactif dès le départ pour faciliter la conclusion des ententes nécessaires et assurer une diffusion équitable dans les deux langues.

Lors de la publication de son rapport de suivi de septembre 2009, le commissaire aux langues officielles avait demandé à 11 institutions fédérales, y compris Patrimoine canadien, de l'informer des résultats de l'évaluation de leur rendement respectif au chapitre des langues officielles durant les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Il leur avait aussi demandé de lui faire part de leurs expériences positives et des leçons apprises.

Les institutions fédérales ci-dessous ont été évaluées dans le rapport de suivi : Air Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Administration de l'aéroport international de Vancouver, l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, Service Canada, la Société canadienne d'hypothèques et de logement, la Gendarmerie royale du Canada et la Société canadienne des postes. L'évaluation contenue dans la présente section est basée sur la réponse que ces institutions ont fait parvenir au commissaire à l'été 2010 à la suite de sa recommandation. À noter que cette section ne rend pas compte de l'ensemble de l'information transmise, mais plutôt de ce que le Commissariat considère comme les faits saillants.

Il est important de noter que la diffusion des Jeux sur chaîne Bravo! par celui de la chaîne V pour la durée des Jeux dans la région de Vancouver en substituant le signal de la chaîne Bravo! par celui de la chaîne V pour la durée des Jeux. D'ailleurs, les Jeux paralympiques, qui ont eu lieu alors que le Parlement avait repris ses travaux, n'ont pas été diffusés sur CPAC. Ainsi, seuls les abonnés à certains services de cablodistribution ont pu écouter les Jeux paralympiques en français, lesquels étaient diffusés sur les chaînes câblées RDS et RDS Info Sports, mais pas V, alors que la couverture en langue anglaise était disponible de manière beaucoup plus large, puisque les Jeux paralympiques étaient diffusés en partie sur la chaîne généraliste CTV, en plus des chaînes câblées TSN et Rogers Sportsnet. Les associations francophones ont dénoncé cette situation.

### Leçons apprises

Le Canada est passé bien près de ne pouvoir télédiffuser les Jeux dans les deux langues officielles partout au pays. Cela a pris de nombreuses interventions de la part des organismes appartenant aux communautés francophones, dont la FCFA, ainsi que des membres des comités parlementaires sur les langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat pour que le consortium et les cablodistributeurs, en collaboration avec le CRTC et CPAC, trouvent une solution permettant de télédiffuser les Jeux olympiques dans les deux langues officielles partout au pays. Qui plus est, cette entente est survenue la veille de l'ouverture des Jeux olympiques. Le Canada ne peut se permettre de prendre le risque de nouveau de trouver une solution à la télédiffusion des Jeux olympiques dans les deux langues officielles partout au pays à la dernière minute.

### Perspectives d'avenir

Les grands événements, tels les Jeux olympiques et paralympiques, créent un sentiment d'appartenance des Canadiens à leur pays et enrichissent l'identité canadienne. Encore faut-il que les Canadiens puissent y avoir accès dans la langue officielle de leur choix. Tous les événements sportifs de grande envergure ne reçoivent pas une couverture médiatique aussi importante que les Jeux olympiques et paralympiques. Le principe directeur de toute

## Constats

Le problème résidait dans le fait que les chaînes qui allaient diffuser les Jeux olympiques en français, soit RDS, RIS et V, desservaient un nombre restreint de régions en dehors du Québec, ce qui privait un grand nombre de francophones de la possibilité de regarder les Jeux dans leur langue et qui allait à l'encontre du principe d'égalité de statut du français et de l'anglais au Canada. Les comités permanents du Parlement sur les langues officielles, la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada et les autres associations représentant les communautés francophones locales ainsi que le commissaire aux langues officielles ont effectué de nombreuses interventions pour résoudre la situation. Comme suite à ces démarches et à des discussions avec des représentants du gouvernement, le consortium a accepté de fournir gratuitement les signaux de RDS, RIS et V aux fournisseurs de service par câblodistribution en Amérique et par satellite à l'extérieur du Québec pendant les Jeux pour la télédiffusion en français.

Toutefois, le signal de RDS n'était pas transféré au service analogique pour la durée des Jeux. Cette solution laissait de côté les foyers francophones en situation minoritaire qui utilisent le câble analogique, sans compter évidemment ceux qui ne sont pas abonnés à des services de télédiffusion. Encore une fois, à la suite de nombreuses tractations entre le consortium, la FCFA et d'autres associations représentant les communautés francophones, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC), le COVAN, les grands câblodistributeurs, le représentant spécial du premier ministre pour les Jeux et le commissaire aux langues officielles, une entente a été annoncée le 11 février 2010, soit la veille de l'ouverture des Jeux olympiques.

En vertu de cette entente, les Jeux olympiques ont été diffusés en français sur CPAC, une chaîne issue d'un partenariat entre les principales entreprises de câblodistribution au Canada à laquelle tous les abonnés par câble ont accès, ainsi que sur RDS, RIS et V. Grâce à cette entente innovatrice, la très grande majorité des francophones du pays ont eu accès aux reportages sur les Jeux olympiques dans leur langue, au même titre que leurs concitoyens anglophones. Le commissaire tient d'ailleurs à remercier le président du CRTC, M. Konrad W. von Finckenstein, pour sa collaboration exceptionnelle dans cette affaire.

Le COVAN avait raison d'affecter les bénévoles bilingues aux endroits stratégiques mais, ce faisant, il a laissé des brèches à d'autres points de contact avec le public. Plusieurs personnes ont indiqué que le COVAN aurait eu besoin de plus de bénévoles bilingues. Par ailleurs, il ressort qu'une partie des bénévoles unilingues n'avait pas été suffisamment sensibilisée à l'importance de recourir à un collègue bilingue pour servir les clients de langue française. Les représentants de Patrimoine canadien ont indiqué avoir demandé en vain au COVAN de donner une formation plus rigoureuse sur l'offre active de services.

## Perspectives d'avenir

Les efforts du COVAN pour recruter des bénévoles bilingues et sa façon de les répartir constituent un bon point de départ et peuvent servir d'exemple pour l'embauche de personnes bilingues dans le contexte d'autres événements d'envergure internationale. Il faut notamment retenir l'importance d'élargir la zone de recrutement lorsque le bassin local ne comporte pas assez de ressources bilingues. Par ailleurs, il faut recruter suffisamment de personnel et de bénévoles bilingues pour pouvoir couvrir tous les points de contact avec le public. Finalement, il est nécessaire de prévoir une formation adéquate sur l'offre active de services dans les deux langues incluant le recours à un collègue bilingue dans le cas des bénévoles unilingues. Il faut également souligner l'importance de recourir aux communautés de langue officielle pour trouver des bénévoles bilingues.

## 7. TÉLÉDIFFUSION DES JEUX

### Contexte

La télédiffusion des Jeux olympiques et paralympiques dans les deux langues officielles partout au pays était un enjeu de grande importance pour les communautés francophones. Le règlement de la question était comme une longue course à obstacles.

Le Comité international olympique a accordé les droits de télédiffusion des Jeux en février 2005 au consortium médiatique canadien de diffusion olympique constitué de CTVglobemedia et de Rogers. Le consortium comprenait une participation des chaînes RDS, RIS et V pour toucher le marché francophone.



les deux langues. Il leur a remis le macaron « Bonjour ». Les employés du Commissariat présents sur place ont observé à quelques reprises que des bénévoles bilingues n'avaient malheureusement pas été affectés à des fonctions exigeant le bilinguisme.

Le COVAN a aussi inséré des phrases types dans le guide de poche des bénévoles pour leur permettre de servir minimalement les visiteurs en français et leur permettre de recourir à un collègue bilingue. L'efficacité de cette mesure n'a toutefois pas été évaluée.

Le COVAN a assigné plus de bénévoles bilingues à des endroits stratégiques comme le centre des médias, l'accréditation, les kiosques d'information des athlètes et des dignitaires. La proportion de bénévoles bilingues s'y établissait normalement entre 30 p. 100 et 50 p. 100. Il a aussi fait des efforts pour avoir des bénévoles bilingues dans certaines circonstances spécifiques. Ainsi, des familles d'athlètes provenant du Québec ont été accueillies et accompagnées aux autobus par des bénévoles bilingues. Les bénévoles du COVAN à l'aéroport étaient aussi en mesure d'offrir des services dans les deux langues.

Les services de première ligne offerts par les bénévoles étaient disponibles en français et en anglais dans la grande majorité des cas, mais il y avait des exceptions à certains endroits, tel qu'il est mentionné ci-dessous. Le fait que les bénévoles bilingues portaient un macaron facilement visible où il était inscrit « Bonjour » aidait à les repérer.

Comme les bénévoles bilingues étaient affectés à des endroits stratégiques, cela veut dire qu'il n'y en avait pas toujours à d'autres endroits où il pouvait y avoir des contacts avec le public. Les points de contrôle de sécurité, supervisés par la Gendarmerie royale du Canada et où se trouvaient des bénévoles du COVAN, n'étaient pas tous en mesure d'offrir en tout temps des services bilingues. Au moment du passage d'un employé du Commissariat à la

vasque olympique, le service en français était très limité. Le capitaine de foule souhaitait la bienvenue en français et en anglais, mais les instructions servant à diriger les spectateurs n'étaient qu'en anglais. Aucun bénévole sur place ne portait le macaron « Bonjour » et toutes les interactions avec les bénévoles se sont passées en anglais.

Lors du passage d'un employé du Commissariat au contrôle de sécurité du Pacific Coliseum, aucun des bénévoles présents n'a pu offrir de service en français.

## Leçons apprises

Un grand nombre de bénévoles unilingues suivaient la procédure établie et dirigeaient les membres du public francophone vers des collègues bilingues. Selon l'expérience du personnel du Commissariat sur place, environ trois quarts des bénévoles unilingues le faisaient avec empressement. Par contre, certains bénévoles s'excusaient de leur unilinguisme sans chercher de l'aide ou, pire encore, ignoraient simplement la demande. Des représentants de Patrimoine canadien ont également indiqué que des bénévoles n'avaient pas respecté le système en place. Selon les observations de deux intervenants présents aux Jeux paralympiques, le nombre de bénévoles bilingues semblait suffisant et ils ont pu recevoir des services en français.

Les sites de célébration étaient sous la responsabilité de la ville de Vancouver. Toutefois, les services au public devaient y être offerts dans les deux langues, Patrimoine canadien ayant fourni une contribution pour ces sites. Les bénévoles de la ville portaient un macaron « Demandez-moi », pour indiquer qu'ils parlaient français. Là encore, même si certains des bénévoles étaient en mesure de s'exprimer en français au site de célébration du centre-ville de Vancouver, il n'y avait aucun bénévole bilingue lors des passages d'employés du Commissariat à deux occasions différentes. Au site de célébration de Yaletown, à Vancouver, il n'y a pas eu d'effort pour essayer de trouver un bénévole bilingue. Malheureusement, ces expériences qu'a vécues le personnel du Commissariat ont contribué à assombrir le travail des bénévoles qui s'assuraient que les visiteurs bénéficiaient d'un service en français, en faisant appel à un collègue au besoin.

L'expérience du personnel du Commissariat présent aux Jeux olympiques a montré que le Pavillon du Canada offrait bel et bien ses services dans les deux langues officielles, et les expositions qui s'y trouvaient étaient bilingues. Il incombe également de souligner les efforts de quelques provinces, tels le Manitoba, le Nouveau-Brunswick et le Québec, qui fournissaient aussi leurs services en français et en anglais dans leur pavillon.

Les nombreux bénévoles bilingues, clairement identifiés par le macaron portant l'inscription « Bonjour », se sont efforcés de présenter une image bilingue du Canada. Il est clair que le COVAN a investi beaucoup d'efforts pour recruter des bénévoles bilingues, notamment en élargissant sa zone de recrutement à l'Est du pays.

## Perspectives d'avenir

## 6. BÉNÉVOLES

### Contexte

Les bénévoles ont été au cœur des communications avec le grand public et les autres groupes de clients tels les médias, les athlètes et les dignitaires. Ce sont eux qui orientaient les personnes sur les sites, répondaient à leurs questions et leur donnaient des instructions. Le COVAN a réussi à recruter 20 000 bénévoles, dont 14 à 15 p. 100 (près de 3 000 personnes) étaient bilingues selon les chiffres qu'il a fournis avant les Jeux. Tous les interviewés ont souligné l'enthousiasme et le bon service des bénévoles qui ont contribué à la réussite des Jeux. Ils représentaient le visage du Canada, qui comprend sa dualité linguistique.

### Constats

Le recrutement d'un nombre suffisant de bénévoles bililingues était une source de préoccupation avant les Jeux, tant pour le commissaire aux langues officielles que les parlementaires. Patrimoine canadien et les organisations géographiques du bassin important de personnes bilingues de l'Est du pays et le fait que les bénévoles devaient eux-mêmes se trouver de l'hébergement et assumer le coût de leur déplacement rendaient le recrutement de bénévoles bililingues plus difficile.

Pour augmenter le nombre de bénévoles bilingues, le COVAN a fait une tournée dans l'Est du pays au printemps 2009; La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique a aussi contribué activement à trouver des bénévoles bilingues. Le Secréariat fédéral des Jeux a discuté du déploiement des bénévoles bilingues avec le COVAN à l'automne 2009 et a eu des discussions avec ce dernier pour s'assurer qu'il était prêt à faire face à certaines situations comme l'attrition. Ainsi, une équipe volante a été mise sur pied pour compenser l'attrition prévue de 30 p. 100 de bénévoles, donnant ainsi suite à une recommandation du commissaire aux langues officielles dans son rapport de suivi de septembre 2009.

Comme le COVAN n'a pas fourni de rapport après les Jeux, on ignore le nombre réel de bénévoles bilingues qui ont travaillé pendant les Jeux. Le COVAN a indiqué qu'en vérifiant les connaissances linguistiques des bénévoles, au moment de leur accréditation, il s'est rendu compte qu'environ 400 bénévoles, qui n'avaient pas été identifiés comme étant bilingues, pouvaient communiquer dans

Il est essentiel que des clauses s'appliquant aux commanditaires nationaux soient incorporées dans les exigences linguistiques pour un événement d'envergure, afin que la dualité linguistique du Canada soit reflétée de façon plus complète. En ce qui concerne les commanditaires internationaux, ils devraient être informés de la réalité linguistique du Canada et de l'importance de respecter les exigences dans ce domaine. D'ailleurs, certains commanditaires internationaux ont montré que cela est tout à fait réalisable.

Les pratiques du COVAN concernant les communications avec le public dans les deux langues, notamment par site Web, et lors des annonces et des commentaires durant les compétitions, pourraient servir d'exemples pour d'autres événements de grande envergure.

Par ailleurs, pour des événements futurs, on pourrait s'inspirer du modèle de collaboration des villes hôtes de Vancouver et de Whistler qui, malgré le fait qu'elles n'ont pas d'obligations en matière de langues officielles en temps normal, ont su mettre en place des mesures pour servir le public dans les deux langues, entre autres en rendant leur site Web disponible en partie en français, et en s'assurant de la présence de personnel bilingue dans les services d'information et parmi les bénévoles.

Pour le Commissariat, les services de traduction et d'interprétation sont un service essentiel parce qu'ils déterminent la capacité des organisateurs de l'événement d'offrir de l'information pertinente et de qualité aux visiteurs simultanément dans les deux langues officielles. À ce titre, il faudrait que le coût de ces services soit intégré à la contribution de base que versera le gouvernement canadien au comité organisateur. Lors de tels événements, il faudrait compter des le départ sur l'aide d'un partenaire disposant de l'expertise nécessaire et d'une capacité de prendre en charge un volume élevé de traduction dans de courts délais, comme le Bureau de la traduction a pu le faire lors des Jeux de Vancouver.

À l'avenir, toute organisation responsable d'un événement de grande envergure devra exiger que les tableaux d'affichage en temps réel (par exemple, ceux qui affichent les résultats des compétitions) présentent l'information dans les deux langues.

## Information au public, annonces des résultats et commentaires

De façon générale, le COVAN a bien réussi à respecter les exigences de l'annexe A touchant l'information au public et les annonces des résultats. Il était possible d'être servi dans sa langue sans difficultés aux kiosques d'information dans les 15 sites d'information. Les conférences de presse étaient dans les deux langues. Comme il est expliqué dans la section 6, le public recevait la plus grande partie de l'information par les bénévoles.

Mises à part les annonces qui ont été effectuées en anglais seulement lors de la finale de ski acrobatique des femmes et de certaines compétitions de patinage artistique, les Jeux ont été une belle réussite pour les annonces et commentaires dans les deux langues lors des compétitions (par exemple, la présentation des athlètes, les temps du passage et les résultats). Le français venait en premier lieu, puisque c'est une exigence protocolaire du mouvement olympique, et sa qualité était excellente. Les mêmes pratiques ont été suivies pour les Jeux paralympiques. Ces éléments qui étaient présents dans le déroulement des compétitions ont contribué à donner aux spectateurs et aux téléspectateurs une image claire de la dualité linguistique canadienne.

Certains aspects ont toutefois posé problème. Par exemple, au UBC Thunderbird Arena, le site des compétitions de hockey féminin, l'enregistrement des vedettes canadiennes qui était diffusé à l'entrée était en anglais seulement. Lors de quelques visites, les employés du Commissariat sur place n'ont pas obtenu de service en français à la boutique olympique du centre-ville et à celle de la Place Hockey du Canada. Par contre, ils ont obtenu du service en français au Pacific Coliseum d'un bénévoles qui ne portait pas le macaron « Bonjour ».

Par ailleurs, une situation aurait sans doute pu être corrigée si le COVAN avait fait les démarches nécessaires plus tôt auprès du Comité international olympique. Les tableaux d'affichage qui présentaient les résultats des compétitions en temps réel aux sites de compétition étaient en anglais seulement. Avisé de la situation par le COVAN à l'automne 2009, le Secréariat fédéral des Jeux lui avait recommandé d'approcher rapidement le Comité international olympique pour trouver une solution. Cependant, la compagnie Omega, un commanditaire mondial gère directement par le Comité et le fournisseur des tableaux d'affichage, a indiqué qu'il était impossible d'apporter les modifications techniques exigées dans

## Leçons apprises

Afin d'offrir une image d'un pays bilingue à l'aide de la signalisation, comme c'était le cas pour les Jeux, il faut en plus du travail du comité-organisateur, lequel a donné d'excellents résultats, la collaboration des villes hôtes et des commanditaires. Il en est de même pour les services offerts au public par les villes hôtes.

Le COVAN a montré qu'il était possible de mettre à jour un site Web en lançant simultanément les versions française et anglaise des pages Web. Cela est une leçon importante vu qu'il s'agit d'un mode d'information de plus en plus privilégié par le grand public.

Dans l'ensemble, le COVAN a aussi très bien fourni dans les deux langues officielles l'information au public (par exemple, les documents d'information, la présentation des athlètes, l'annonce des résultats, les commentaires) ainsi qu'effectué les communications avec les publics spécialisés tels les médias. Toutefois, il a eu besoin de l'aide additionnelle du gouvernement canadien pour produire toute la documentation en français qu'il s'était pourtant engagé à produire. Cette intervention de dernière minute ne devrait pas constituer un précédent pour des événements futurs.

### Le rôle des villes hôtes

Les villes hôtes, Vancouver et Whistler, ont déployé bien des efforts pour fournir au public de l'information dans les deux langues. Le centre d'appel 311 ainsi que le centre des communications de la ville de Vancouver comprenaient des employés bilingues et 20 p. 100 des 600 employés formant l'équipe de la ville hôte étaient bilingues. Quant à Whistler, 23 p. 100 des 660 participants bénévoles étaient bilingues et 15 p. 100 des 90 bénévoles du programme village hôte pouvaient s'exprimer dans les deux langues. Ces données ont été confirmées auprès des villes de Vancouver et de Whistler. L'engagement proactif envers les langues officielles du maire bilingue de Whistler, M. Ken Melamed, est à signaler.



étaient également dans les deux langues. Tous ces éléments créaient une marque évidente de dualité linguistique dans les centres-villes de Vancouver et de Whistler. Toutefois, il est regrettable que tous les commanditaires n'aient pas affiché dans les deux langues.

### ***Documents d'information et de promotion***

Les documents d'information destinés au public ont été produits dans les deux langues. Ainsi, le guide officiel des spectateurs était en deux versions, une en français et une en anglais. Les billets étaient entièrement dans les deux langues, incluant les inscriptions au verso. Le Guide de la programmation de l'Olympiade culturelle de Vancouver 2010 était aussi bilingue. Les accréditations étaient dans les deux langues. Les documents d'information pour les publics cibles étaient aussi dans les deux langues, par exemple les guides techniques pour les officiels et ceux pour les médias dont le manuel d'accréditation, le formulaire d'accréditation et le guide horaire. Tel qu'il est mentionné précédemment, les biographies des athlètes et le site Info 2010 étaient aussi dans les deux langues.

### ***Les sites Web***

Le site Web du COVAN était un des principaux moyens de communication avec le public. Les communautés de presse, qui étaient très nombreux, y étaient publiées et on y trouvait une multitude de renseignements sur les Jeux comme l'horaire des compétitions et les résultats. Tout était publié simultanément dans les deux langues. Au début, il y avait certaines erreurs dans les communiqués en français, mais la situation a été corrigée rapidement.

Les initiatives de la province et des deux villes hôtes sont aussi à noter à cet égard. Les sites Web de Tourism BC et de Tourism Vancouver ont été traduits et certaines sections en français. Les deux villes avaient reçu une contribution financière de Patrimoine canadien afin de les aider à offrir des services en français. La Société de développement économique de la Colombie-Britannique, un organisme francophone, a collaboré à la traduction du site Web de Tourism BC.

La plupart des interviewés, y compris les représentants du COVAN, ont souligné l'excellence des services offerts par le Bureau de la traduction, son professionnalisme et la qualité de son travail. Une fois de plus, le Canada a montré son savoir-faire dans le domaine de la traduction, en grande partie grâce au Bureau de la traduction. Sans l'appui financier additionnel du gouvernement du Canada et l'entrée en scène du Bureau de la traduction, le COVAN n'aurait pas réussi à satisfaire à toutes les exigences de l'annexe A touchant les communications avec le public. Les traducteurs du Bureau ont consacré 25 000 heures de travail pour permettre au COVAN de respecter ses exigences. Il ressort aussi de cette situation que les besoins en traduction et, dans une moindre mesure, ceux en interprétation, n'avaient pas bien été évalués au début, ce qui explique que le COVAN n'avait pas prévu les sommes nécessaires dans son budget.

### ***Signalisation et affichage***

Plusieurs personnes qui se sont rendues aux Jeux ont indiqué que la signalisation bilingue était impressionnante. Selon ce qu'ont pu constater les employés du Commissariat pendant les Jeux olympiques, toute la signalisation du COVAN était bilingue aux sites et dans les centres-villes de Vancouver et de Whistler, de même qu'à l'aéroport international de Vancouver. Les intervenants que le Commissariat a rencontrés ont confirmé que c'était aussi le cas pendant les Jeux paralympiques. La signalisation était égale dans les deux langues et généralement de bonne qualité. Une équipe du COVAN avait inspecté les installations avant les Jeux pour s'assurer que la signalisation était conforme. La signalisation à l'Anneau olympique de Richmond était uniquement en anglais au départ, mais elle a finalement été mise dans les deux langues, entre autres grâce aux pressions de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique et des nationaux ont placé des panneaux dans les deux langues. Il y avait aussi de l'affichage bilingue dans les stations du Sky Train de la part de certaines institutions fédérales, dont la Monnaie royale canadienne, et de certains commanditaires, dont Coca-Cola. Les villes de Vancouver et de Whistler ont aussi mis des affiches bilingues pour souhaiter la bienvenue aux visiteurs et les orienter. Les institutions fédérales qui ont installé des panneaux et des affiches dans le contexte des Jeux

## Contexte

Les communications avec le public et les autres groupes de clients sont un aspect essentiel lorsqu'il est question de respecter le droit du public à être servi dans la langue officielle de son choix et de refléter l'image de bilinguisme du Canada.

Les éléments principaux à considérer sont la signalisation et l'affichage, les documents d'information et de promotion, les sites Web et l'information transmise verbalement ou à l'aide de tableaux indicateurs, tels les annonces des résultats et les commentaires.

Pour réussir à réaliser cette énorme tâche, il fallait compter sur des ressources de traduction et d'interprétation suffisantes et de grande qualité.

Il fallait aussi la collaboration de la province, des villes de Vancouver et de Whistler pour contribuer à créer une ambiance bilingue à l'aide de la signalisation, de la documentation et des services.

## Constats

### Traduction et interprétation

Jusqu'à l'été 2009, le service interne de traduction du COVAN réussissait assez bien à combler les besoins en traduction. Cependant, à la suite d'une évaluation interne à l'été 2009, il semblait évident que les ressources en place ne pourraient répondre à l'augmentation considérable des textes à traduire avant et pendant les Jeux. Le COVAN qui disposait alors de six traducteurs, estimait avoir besoin d'une quarantaine de traducteurs additionnels. Le COVAN estimait à 5,3 millions de dollars le coût des besoins en traduction. Celui-ci a alors envisagé de ne pas faire traduire les biographies des athlètes et certains manuels, puisqu'ils représentaient un volume important de traduction. Le fait de ne pas faire traduire certains documents qui devaient l'être selon les exigences de l'annexe A de l'Entente multipartite montre que certains responsables du COVAN considéraient qu'ils pouvaient se soustraire à leurs exigences en matière de langues officielles. Par ailleurs, la traduction d'Info 2010, le système servant à transmettre de l'information à jour aux médias, posait aussi des difficultés de taille en raison des ressources limitées du COVAN.

10 Le reste de la contribution servait à couvrir les frais pour que la signalisation, l'affichage et les cérémonies de remise des médailles soient dans les deux langues officielles

Étant donné l'importance capitale des ressources de traduction et d'interprétation pour pouvoir présenter des Jeux entièrement bilingues et le manque de ressources du COVAN, le ministre du Patrimoine canadien, James Moore, a annoncé en septembre 2009 une contribution additionnelle de 7,7 millions de dollars, dont 5,3 millions pour la traduction et l'interprétation<sup>10</sup>. Après de longues discussions, une entente a officiellement été signée le 8 décembre 2009 entre le COVAN, Patrimoine canadien et le Bureau de la traduction.

Selon le Bureau de la traduction et Patrimoine canadien, les coûts totaux des services du Bureau de la traduction se sont élevés à 3,4 millions de dollars alors qu'il avait été estimé que les coûts s'élèveraient à 5,3 millions de dollars. Cet écart s'explique en grande partie par le fait que le volume de mots à traduire a été moins élevé que prévu et aussi par le fait que les traducteurs ont gagné du temps, car les changements apportés aux biographies des athlètes étaient facilement identifiables dans le système informatique, alors qu'on pensait initialement que ce ne serait pas possible.

Dès la signature de l'entente, l'équipe de traduction du Bureau de la traduction a intégré celle du COVAN. C'est le Bureau de la traduction qui était ultimement responsable de la qualité des documents que produisait le COVAN.

Un centre formé d'une quarantaine de traducteurs a été mis en place à Gatineau, au Québec, au début de janvier 2010. Il s'est occupé de la traduction du contenu du système informatisé Info 2010 et des biographies des athlètes. Ainsi, 5 000 fiches biographiques ont été traduites et 15 000 modifications ont été effectuées. Le fait que toutes les mises à jour des biographies étaient faites dans les deux langues constituait une première pour les Jeux olympiques. Les fiches biographiques étaient accessibles au public dans le site Web du COVAN. Une autre équipe d'une quarantaine de traducteurs s'est rendue à Vancouver pendant les Jeux et une de huit traducteurs aux Jeux paralympiques. Un troisième centre, comprenant une vingtaine de traducteurs, a été mis en place à Québec pour répondre aux demandes des besoins en matière d'interprétation par le Bureau de la traduction a montré que le COVAN avait bien réévalué les besoins pour les Jeux olympiques, mais pas ceux pour les Jeux paralympiques, c'est pourquoi le Bureau de la traduction y a affecté six interprètes et un coordonnateur.

Le Commissariat aux langues officielles avait d'ailleurs un kiosque d'information à la Place de la francophonie afin d'avoir une présence aux Jeux et de faire connaître son rôle. Plus de 3 000 personnes, tant des francophones, que des francophiles et des membres de la majorité anglophone, s'y sont arrêtées.

## Leçons apprises

Le volet culturel de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques s'est déroulé presque uniquement en anglais.

De toute évidence, il faudra revoir l'approche à l'avenir, puisque les responsables n'ont pas bien saisi la nécessité que la dualité linguistique soit entièrement reflétée dans un événement aussi important. Les responsables du comité organisateur de la cérémonie ont fait valoir entre autres que la présence francophone devait se mesurer non seulement à ce qui a été entendu en français, mais aussi à la contribution des francophones comme créateurs, chorégraphes, décorateurs, danseurs et musiciens. Il s'agit d'une interprétation très étroite de la clause 1.k) de l'Entente multipartite, et de futures ententes devront contenir une version de cette clause exprimée de façon beaucoup plus claire et explicite.

Selon les informations de Patrimoine canadien, un sondage d'Angus Reid a révélé que 50 p. 100 des répondants au pays, dont 41 p. 100 des répondants du Québec, ont indiqué que la proportion de la langue française et de la culture francophone au cours de la cérémonie était à peu près adéquate. Aux yeux du Commissariat, c'est bien peu pour un événement aussi important. Il apparaît que les responsables des cérémonies d'ouverture et de clôture n'avaient pas une compréhension adéquate du contexte historique, politique et social du Canada, dont la dualité linguistique et la culture d'expression française sont une composante essentielle, et des sensibilités culturelles propres à chacune des deux communautés de langue officielle.

Le commissaire reconnaît la complexité de l'organisation d'une telle célébration et l'influence limitée de Patrimoine canadien sur le contenu du spectacle. Cela dit, il déplore que les clauses linguistiques insérées par Patrimoine canadien dans l'accord de contribution n'étaient pas d'avantage explicites quant à la présence du français dans la partie culturelle de la cérémonie d'ouverture et à la représentation adéquate des communautés de langue officielle.

## Perspectives d'avenir

forme d'installations permanentes.

La mise sur pied d'un endroit désigné pour la francophonie pendant les Jeux était une initiative très positive pour mettre en valeur la composante francophone de la dualité linguistique et de la faire connaître par des milliers de personnes. Elle a aussi servi à donner de la visibilité à la communauté francophone locale.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement a informé le Commissariat que le français allait également être plus présent dans la programmation des événements se déroulant à Granville Island, comme la fête du Canada et d'autres festivals, ce qui constitue un legs à la communauté de langue officielle de la région de Vancouver. Selon des intervenants qu'a rencontrés le Commissariat, le revers de la médaille est que la Place de la francophonie n'a pas eu de retombées ou de legs tangibles pour la communauté francophone de la Colombie-Britannique, par exemple sous

Le gouvernement du Canada, par l'entremise de Patrimoine canadien ou de tout autre organisme le représentant, devrait : inclure dans ses accords de contribution des clauses linguistiques précises qui définissent clairement les attentes sur l'équilibre du contenu entre les deux langues officielles dans les composantes parlées (par exemple, des discours, des chansons, des poèmes), s'assurer qu'il y a des représentants du gouvernement canadien qui comprennent bien la portée de la dualité linguistique siégeant au comité responsable des cérémonies d'ouverture et de clôture; garder un droit de regard continu quant à l'équilibre entre les deux langues officielles; et exercer un suivi rigoureux sur le sujet. L'idée d'inclure une présence de la communauté minoritaire en créant une vitrine culturelle est certainement à encourager. La formule de la Place de la francophonie était une réussite, mais d'autres formules sont possibles, dès lors qu'elles ont une bonne visibilité.



L'analyse du contenu de la cérémonie dans le contexte de l'enquête a confirmé que, dans les aspects protocolaires, le français et l'anglais ont occupé une place adéquate. L'hymne national a été chanté dans sa version bilingue et l'hymne olympique comportait des parties en français. L'arrivée des délégations des différents pays dans le stade, l'accueil des quatre premières nations hôtes et la présentation des artistes ont été faits dans les deux langues. Cependant, la partie narrative du volet culturel s'est passée presque exclusivement en anglais. À l'exception du chanteur québécois Garou qui a interprété la chanson « Un peu plus haut, un peu plus loin » de Jean-Pierre Ferland à la fin de la cérémonie, toutes les chansons et tous les textes lus l'ont été en anglais. Patrimoine canadien s'est dit deçu du fait qu'un changement de dernière minute s'est produit pour le déroulement de la cérémonie. Des citations lues par l'acteur canadien Donald Sutherland, qui devaient être lues en français – dont un poème de l'auteur François-Xavier Garneau – ont plutôt été lues en anglais. Patrimoine canadien a indiqué avoir essayé en vain de faire changer la situation.

Le COVAN et Patrimoine canadien ont fait valoir qu'il y avait des composantes visuelles illustrant la francophonie (par exemple, la légende de la Chasse-Galerie), la présence d'artistes des milieux francophones, notamment dans le thème des violoneux et de l'acrobatie aérienne avec l'École nationale de cirque de Montréal. On a défendu le point de vue selon lequel la dualité linguistique ne se mesure pas seulement par ce qui est entendu en français, mais par la contribution d'ensemble de la francophonie (par exemple, les créateurs, les chorégraphes, les décorateurs, les danseurs, les musiciens).

Pour le Commissariat, l'exécution de performances artistiques sans composante parlée par des artistes francophones ne peut compenser la participation de francophones s'exprimant dans leur langue en chantant, en énonçant des discours ou autres.

Le groupe consultatif responsable du contenu des cérémonies d'ouverture et de clôture était un groupe restreint de six personnes, tenues au secret selon la tradition des Jeux. Patrimoine canadien y était représenté par une personne de niveau élevé. Les décisions finales quant au contenu revenaient au producteur et aux dirigeants du COVAN. Cependant, des interviewés<sup>9</sup> ont indiqué qu'ils se fiaient à la présence de la personne représentant Patrimoine canadien siégeant au groupe consultatif pour s'assurer que la cérémonie allait être correcte du point de vue des langues officielles et qu'ils ont été déçus du résultat.

9 À noter que les entrevues réalisées pour le présent rapport sont totalement distinctes de celles effectuées dans le cadre de l'enquête que le Commissariat a menée sur la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques et qu'elles n'ont pas été réalisées auprès des mêmes personnes.

Manifestement, ni le COVAN ni Patrimoine canadien n'ignoraient l'importance attachée au contenu de la cérémonie d'ouverture et l'occasion exceptionnelle qu'il se présentait pour mettre en valeur la dualité linguistique du pays, et ce, par l'insertion de composantes visuelles et parlées tant en français qu'en anglais. Le sujet avait été abordé à maintes reprises, des rappels avaient été effectués et les attentes avaient été bien définies.

La place du français a été plus évidente dans la cérémonie de clôture, même si les témoignages des célébrités étaient uniquement en anglais et que le choix de la chanson « The Maple Leaf Forever » laissait à désirer. Les cérémonies d'ouverture et de clôture des Jeux paralympiques ont aussi donné une place adéquate au français.

**La Place de la francophonie**

La Place de la francophonie était un projet parallèle aux Jeux olympiques d'hiver de 2010. Située à Granville Island, un ensemble urbain situé dans Faise Creek, au centre de Vancouver, qui est géré par la Société canadienne d'hypothèques et de logement, la Place de la francophonie a été mise sur pied par la Fondation canadienne pour le dialogue des cultures, grâce à des contributions financières de Patrimoine canadien et de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada. La Place avait pour but de rassembler les francophones et les francophiles sur les lieux pendant les Jeux en organisant des manifestations culturelles en français.

La Place de la francophonie, qui était en opération pendant 18 jours, a été un franc succès d'après un grand nombre de personnes. Chaque jour, on y proposait des activités, des expositions, des spectacles et des manifestations culturelles diversifiées afin que les visiteurs francophones et francophiles du Canada et du reste du monde puissent apprécier la richesse de la francophonie canadienne.

Un grand nombre d'artistes francophones de tout le pays, dont une centaine de la Colombie-Britannique, ont offert des spectacles ou présenté leurs œuvres. La Place de la francophonie a contribué largement au rayonnement de la culture et de la langue française à Vancouver. La Place a reçu une mention du quotidien *Vancouver Sun*, qui lui a décerné une « médaille d'or » dans la catégorie « Olympics of Party » pour souligner la qualité de sa programmation, l'ambiance qui y régnait et son originalité.

## La cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques

Un pays n'a pas beaucoup d'occasions de se présenter au monde entier, sauf lors d'événements internationaux de grande envergure, comme les expositions internationales, les sommets et les événements sportifs. Pour ces occasions tout à fait spéciales, il faut faire un effort particulier de bien représenter le pays, sa culture, ses valeurs et ses symboles. Il faut que tous les Canadiens soient capable de se reconnaître dans ce visage qu'on présente au monde.

Dans ce contexte, la cérémonie d'ouverture était la manifestation la plus importante des Jeux. Elle a été regardée par des centaines de millions de téléspectateurs partout dans le monde. C'était donc une occasion sans pareil de faire rayonner aux yeux du monde la caractéristique fondamentale de l'identité canadienne qu'est la dualité linguistique. Il y avait dans l'accord de contribution financière liant le Patrimoine canadien au COVAN une clause prévoyant que la cérémonie d'ouverture serait organisée en tenant compte des obligations prévues dans la *Loi sur les langues officielles*. Les dirigeants du COVAN avaient indiqué que la cérémonie reflèterait adéquatement les deux langues.

L'utilisation du français dans la cérémonie d'ouverture a provoqué un débat passionné, comme l'attestent le volume de lettres envoyées sur cette question aux journaux du pays, le nombre de commentaires parus dans les médias sociaux comme Twitter et la quantité de communications adressées au Commissariat aux langues officielles sur ce thème<sup>8</sup>.

Des explications claires et répétées quant à l'équilibre du contenu pour la cérémonie d'ouverture (autant dans les aspects visuels que parlés) entre le français et l'anglais avaient été données au COVAN par Patrimoine canadien, les comités permanents du Parlement sur les langues officielles et le Commissariat aux langues officielles, à la fois dans son étude de décembre 2008 que dans son rapport de suivi de septembre 2009. Il y avait également des clauses linguistiques dans l'accord de contribution qui accompagnait la contribution de 20 millions de dollars du gouvernement fédéral. Malgré tout, le COVAN y a accordé une place nettement insuffisante dans le volet culturel de la cérémonie. Tel qu'il était mentionné dans l'introduction, 38 plaintes jugées recevables ont été déposées auprès du Commissariat sur cette question, déplorant le fort déséquilibre entre le français et l'anglais.

Les municipalités avaient un grand rôle à jouer dans l'organisation des cérémonies d'accueil de la flamme. Si plusieurs municipalités ont participé aux efforts qui viennent d'être cités, ce ne sont pas toutes les cérémonies d'accueil de la flamme qui ont reflété adéquatement la dualité linguistique. Par exemple, il y a eu absence de français dans certaines municipalités de la Nouvelle-Écosse. Le volet francophone n'a pas non plus été très présent en Colombie-Britannique, notamment à Mailliarville une localité située à Coquitlam, dans la région métropolitaine de Vancouver, où vit depuis 100 ans une communauté francophone dynamique. Un député fédéral a aussi rapporté un problème semblable à Moncton, au Nouveau-Brunswick. Une coordination plus poussée avec les autorités municipales et une surveillance plus étroite des détails opérationnels de la part du COVAN et de Patrimoine canadien auraient évité de tels problèmes.

Par exemple, les maîtres des cérémonies qui devaient en principe s'exprimer dans les deux langues officielles ne l'ont pas toujours fait. D'autres interviewés ont indiqué qu'à des endroits, ils ont constaté que la place accordée au français dans les célébrations était proportionnelle à la représentation francophone de la localité, alors que cela est une interprétation limitative. Les représentants de Patrimoine canadien ont indiqué qu'ils avaient eu de la difficulté à convaincre les responsables du relais de la nécessité de représenter adéquatement le français.

Certains incidents étaient difficiles à comprendre : l'absence de français était tout simplement aberrante à la cérémonie d'accueil de la flamme olympique à l'hôtel de ville d'Ottawa, en Ontario, le 12 décembre 2009, surtout que cette célébration était organisée par une administration municipale bilingue et qu'elle était censée être bilingue. Malgré ces lacunes, il s'est dégagé des points très positifs : le grand nombre de représentants francophones et francophiles identifiés partout au pays pour encourager leur municipalité à inclure un volet francophone aux célébrations, le regroupement et le travail collectif de francophones dans le contexte des activités liées au passage de la flamme et la sensibilisation de la population à la présence francophone.

8 Le Commissariat aux langues officielles a reçu 89 lettres d'opinion sur la question des Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. La majorité portait sur l'utilisation du français lors des Jeux et faisait valoir des opinions très variées sur le sujet.

L'Olympiade culturelle consistait en une série de trois festivals (sur trois ans) d'art populaire et de beaux-arts qui se sont tenus dans le cadre des Jeux, dans le corridor Vancouver-Whistler.

Le relais de la flamme olympique de Vancouver 2010 a attiré l'attention du public. La flamme a été allumée à Olympic, en Grèce, le 26 octobre 2009. Une fois en sol canadien, elle a parcouru environ 45 000 kilomètres en 106 jours, ce qui est le trajet le plus long de l'histoire olympique. Le flambeau a été porté par environ 12 000 Canadiens et la flamme est arrivée à Vancouver le 12 février 2010. La flamme est passée par 190 localités où des célébrations étaient organisées.

La cérémonie d'ouverture des XX<sup>ies</sup> Jeux olympiques d'hiver s'est tenue le 12 février 2010 au BC Place Stadium de Vancouver. Le spectacle d'une durée de trois heures comportait tant des moments de célébration relatant l'histoire du pays que des moments protocolaires. La cérémonie s'est terminée au moment où la vasque olympique a été allumée. La cérémonie de clôture des Jeux a eu lieu le 28 février 2010 au même endroit. La cérémonie de clôture comportait également des moments protocolaires et des tableaux qui mettaient en évidence les traits et les caractéristiques du Canada.

## Constats

### *Le volet culturel avant les Jeux*

#### *Le compte à rebours*

Le 12 février 2009, la cérémonie qui a eu lieu à Vancouver a marqué le début du compte à rebours avant les Jeux. Pour des intervenants qu'a rencontrés le Commissariat, cette cérémonie illustrait un manque de sensibilité de la part du COVAN à l'égard de la dualité linguistique lors de manifestations culturelles. La cérémonie entière s'est déroulée en anglais, à l'exception d'une chanson traduite à la dernière minute en français.

#### *L'Olympiade culturelle*

La place réservée aux artistes et aux projets de langue française s'est progressivement intensifiée au cours des trois ans de l'Olympiade culturelle. C'était d'ailleurs un volet des Jeux auquel tenait la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique qui a proposé des noms d'artistes francophones au COVAN. La communauté francophone de la Colombie-Britannique s'était dite quelque peu déçue de la programmation de la première année, soit en 2008.

### *Le relais de la flamme olympique*

Des 80 projets de cette édition, 12 p. 100 mettaient en vedette des artistes francophones, mais peu de la Colombie-Britannique. La participation des francophones s'est progressivement améliorée. En 2009, 21 p. 100 des projets présentaient des artistes francophones. Pour l'Olympiade de 2010 qui comportait 193 projets, 27 p. 100 des projets mettaient en vedette des artistes francophones. Pour les trois Olympiades, environ 18 p. 100 des artistes francophones venaient de l'extérieur du Québec. Des artistes francophones ont été jumelés à des artistes anglophones à certaines occasions, ce qui reflétait bien la moins connus en Colombie-Britannique d'élargir leur public. En somme, ce volet des Jeux était bien réussi.

#### *Colombie-Britannique*

Patrimoine canadien a précisé qu'un représentant du Ministère a participé à chacune des 190 célébrations communautaires, entre autres pour travailler avec le COVAN et régler les questions liées aux langues officielles au fur et à mesure qu'elles surgissaient. Les responsables du COVAN qui suivaient le parcours de la flamme étaient bilingues. Si ces mesures ont permis de refléter adéquatement la dualité linguistique dans les célébrations dans de nombreuses localités et de rapprocher les deux communautés de langue officielle, la situation n'a pas été satisfaisante partout. À l'arrivée de la flamme à Victoria, en Colombie-Britannique, en provenance d'Olympic, la place accordée au français était plutôt limitée. Seuls deux représentants des commanditaires sur place se sont exprimés dans les deux langues.



bénévoles) l'auraient sans doute été plus rapidement avec une approche plus ferme. Finalement, des personnes anglophones ont aidé une Patrimoine canadien à mieux assumer son rôle de promotion de la culture canadienne dont un élément essentiel est la présence du français et de l'anglais dans tout le pays.

Plusieurs des personnes interviewées ont fait valoir qu'à l'aventi, pour un événement d'envergure, un plan détaillé ou un cahier de charges pour les langues officielles devrait être établi dès le début avec les prévisions des ressources nécessaires et incorporé au plan d'affaires. Sans que le Commissariat ne se prononce sur les moyens à prendre, il estime que ce qui importe avant tout, c'est d'avoir une planification qui prend en compte les langues officielles dès le départ et une surveillance continue dans sa mise en œuvre.

## Leçons apprises

Malgré une bonne volonté de la plupart des dirigeants, l'intégration des langues officielles n'était pas un réflexe naturel, de sorte que plusieurs enjeux ont été réglés tardivement. Les dirigeants ne saisissaient pas l'ampleur des exigences linguistiques et ils n'y avaient pas consenti suffisamment de ressources.

Par ailleurs, la façon dont Patrimoine canadien ou un autre organisme fédéral responsable exerce un suivi auprès d'un comité organisateur devra être repensée. La manière dont le gouvernement fédéral a exercé ses suivis auprès du COVAN sur la mise en œuvre de l'annexe A a été inadéquate jusqu'à l'été 2009 dans la mesure où le Secrétariat fédéral des Jeux de 2010, lequel relevait de Patrimoine canadien, n'était pas suffisamment proactif auprès du COVAN et se contentait de signaler les problèmes constatés. Cela a créé un besoin important de rattrapage au cours des mois précédant les Jeux.

Des interviewées ont indiqué que le Comité consultatif sur les langues officielles aurait pu jouer un rôle plus déterminant s'il avait été mis en place plus tôt. À leurs yeux et à ceux du Commissariat, il aurait pu orienter le COVAN et l'amener à s'occuper de certains enjeux plus rapidement, ce qui aurait évité le rattrapage et les débats des derniers mois sur le sujet. L'établissement de la Fonction des langues officielles du COVAN a contribué au succès des Jeux. Cependant, son efficacité était limitée, puisque son niveau d'autorité n'était pas assez élevé et que ses ressources étaient insuffisantes. La Fonction a été mise en place tardivement et elle aurait dû s'occuper de la question de la traduction dès le départ.

## Perspectives d'avenir

Le COVAN et le gouvernement canadien ont innové en créant un Comité consultatif sur les langues officielles et en créant la Fonction des langues officielles. Le Commissariat estime que ces deux mécanismes organisationnels pourraient être repris pour des événements d'envergure nationale ou internationale bénéficiant d'une contribution du gouvernement du Canada. Ces mécanismes devraient être mis sur pied dès le début de l'organisation de l'événement. De plus, on devra s'assurer que les communautés de langue officielle sont représentées au sein de ce comité consultatif. Une représentation d'organismes francophones, ou anglophones si l'événement a lieu au Québec, à la fois nationaux et locaux serait à privilégier afin de bénéficier d'une variété de points de vue.

Lorsque le gouvernement canadien contribue largement au financement d'une manifestation d'envergure qui met en évidence l'image du Canada, le comité organisateur se doit d'avoir une planification qui prend en compte les langues officielles dès le départ et le gouvernement doit exercer une surveillance continue sur la façon dont le comité tient compte de la dualité linguistique lors des activités préparatoires et de la tenue de l'événement.

## 4. LES CÉRÉMONIES ET LA PROGRAMMATION CULTURELLE

### Contexte

Les Jeux olympiques et paralympiques sont avant tout une grande rencontre entre athlètes qui participent à une compétition pour réaliser pleinement leur potentiel, mais ils sont aussi une occasion de montrer à la population de la ville, du pays et au reste du monde la culture, l'histoire et les caractéristiques identitaires du pays. Dans le cas des Jeux d'hiver de 2010, cela s'est fait principalement grâce à l'Olympiade culturelle, au relais des flamme olympique et paralympique ainsi qu'aux cérémonies d'ouverture et de clôture.

À partir de 2007, Patrimoine canadien a commencé à recevoir un rapport de progrès trimestriel sur la situation des langues officielles de la part du COVAN. Ce rapport était plutôt descriptif au début, puisqu'il consistait en une liste d'activités réalisées, mais il s'est amélioré en cours de route en établissant des liens plus étroits avec les exigences de l'annexe A. Des indicateurs de rendement y ont été intégrés et les défis à relever y ont été ajoutés, ce qui aidait le Secrétariat fédéral des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à se tenir au courant des enjeux à discuter avec le COVAN ou de ceux à discuter au sein du Ministère. Au COVAN, le mécanisme de reddition de comptes auprès du Comité de direction et du Conseil d'administration s'est aussi amélioré en cours de route. Alors qu'au début les questions touchant les langues officielles n'étaient pas systématiquement à l'ordre du jour des réunions, elles l'ont été à partir de 2009. Cette façon de faire aurait dû être mise en place dès le départ.

À la suite d'une recommandation du commissaire dans son rapport de décembre 2008, le Comité consultatif sur les langues officielles se rapportant au Conseil d'administration du COVAN a été créé à la fin de l'année. Il avait pour objectif d'examiner les enjeux stratégiques relatifs aux langues officielles et de faire rapport au Conseil d'administration et au Comité de direction du COVAN. Le Comité consultatif a démarré lentement, mais il s'est réuni par la suite à cinq ou six reprises. Selon les intervenants que le Commissariat a rencontrés, le Comité a joué un rôle clé lorsque le temps est venu d'appuyer le COVAN et de l'armer à se pencher sur des enjeux essentiels en raison de la crédibilité et du niveau d'autorité de ses membres. Le Comité consultatif a examiné, entre autres, les questions suivantes : la capacité bilingue des bénévoles, la signalisation, la Place de la francophonie ainsi que les cérémonies d'ouverture et de clôture. Au sein du COVAN, la responsabilité de la mise en œuvre des exigences de l'Entente multipartite relevait des gestionnaires supérieurs des divers secteurs. Ils étaient appuyés par la Fonction des langues officielles du COVAN, une équipe de trois personnes dont la directrice se rapportait à la vice-présidence principale, Ressources humaines, durabilité et services à la clientèle internationale. Au début, cette directrice était également responsable des ressources humaines. Un grand nombre de personnes interviewées avant et après les Jeux ont signalé l'engagement, le dynamisme et la persévérance des

membres de cette équipe, notamment de la directrice. La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique a joué le travail de l'équipe pour les liens établis entre le COVAN et la communauté francophone. La plupart des interviewés ont indiqué que le niveau d'autorité de la direction des langues officielles n'était pas assez élevé dans l'organisation pour exercer une influence suffisante auprès des gestionnaires supérieurs des divers secteurs, d'autant plus que plusieurs d'entre eux auraient eu besoin d'un encadrement plus ferme pour bien comprendre le sens des exigences relatives aux langues officielles. Il aurait été nécessaire également que la Fonction des langues officielles soit mise en place dès le début et qu'elle ait plus de ressources. Des intervenants ont également indiqué au Commissariat que la responsabilité de la traduction, qui est passée des communications à l'équipe des langues officielles en 2009, aurait dû être rattachée dès le départ à la Fonction des langues officielles afin de mieux planifier les besoins en traduction et les ressources nécessaires.

À Patrimoine canadien, il n'existait pas de mécanisme formel de rapport de contrôle. Le Secrétariat fédéral des Jeux, au sein duquel deux personnes s'occupaient à temps plein du dossier linguistique, discutait régulièrement des langues officielles avec le COVAN. Celles-ci étaient à l'ordre du jour des réunions des divers comités du Cadre de coordination fédéral. Par ailleurs, les langues officielles sont demeurées un point permanent à l'ordre du jour de toutes les réunions du Comité de direction que présidait la sous-ministre de Patrimoine canadien. Les représentants du Secrétariat fédéral des Jeux et plusieurs autres secteurs de Patrimoine canadien ont consacré beaucoup d'énergie aux enjeux linguistiques des Jeux. Patrimoine canadien a utilisé une approche de guide et d'appui auprès du COVAN, jugeant qu'il conviendrait ainsi mieux ses dirigeants. Les représentants des communautés francophones et d'autres interviewés auraient voulu que Patrimoine canadien soit plus proactif et exigeant dans son approche, puisqu'il représentait le gouvernement du Canada et qu'à ce titre il devait s'assurer que la valeur et l'image de la dualité linguistique allaient être reflétées pleinement dans les activités liées aux Jeux. L'importance de la contribution financière du gouvernement canadien était un argument supplémentaire pour se montrer plus exigeant. Ils ont fait valoir que plusieurs enjeux qui ont tardé à se régler (par exemple, la signalisation, la traduction et la capacité bilingue des

## Leçons apprises

Patrimoine canadien, qui agissait au nom du gouvernement du Canada, a montré clairement son engagement à l'égard de la dualité linguistique en incorporant des exigences en matière de langues officielles dans l'Entente multipartite, exigeances qui ont été reprises dans les accords de contribution. En plus de renforcer la place du français dans le mouvement olympique, cela s'est traduit par l'organisation des premiers Jeux paralympiques entièrement bilingues en français et en anglais.

La compréhension limitée de l'Entente et l'absence de précisions de certains aspects ont causé des difficultés et il faudra apporter des améliorations aux prochaines ententes qui seront signées.

Même s'ils avaient peu d'expérience et de connaissance au regard des langues officielles au début de leur mandat, les dirigeants du COVAN ont fait preuve d'une ouverture d'esprit dans l'ensemble, ce qui leur a permis de s'engager à atteindre les exigences linguistiques prévues. Ils ont toutefois eu du mal dans certains cas à saisir l'ampleur des exigences. Des discussions avec Patrimoine canadien, les comités permanents du Parlement sur les langues officielles et le commissaire ont aidé à faire comprendre les attentes, ce qui a transpiré dans l'ensemble des volets de l'événement, à l'exception notable et regrettable de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques.

Tout en reconnaissant les efforts considérables qu'ont déployés les dirigeants du COVAN dans l'ensemble pour appliquer les dispositions de l'annexe A, certains interviewés et des représentants des organismes des communautés francophones ont indiqué qu'il aurait été plus facile et plus naturel de représenter l'élément francophone du pays dans toutes les composantes des Jeux si un plus grand nombre de personnes capables de s'exprimer couramment dans les deux langues officielles avaient fait partie du groupe des dirigeants du COVAN. D'autres ont indiqué que les dirigeants d'un événement d'envergure futur, ayant une compréhension limitée de la signification de la dualité linguistique, devraient passer une période de temps au sein de l'autre communauté de langue officielle. Aux yeux du Commissariat, une bonne compréhension de la dualité linguistique fait partie des qualités de leadership des dirigeants d'un événement de grande envergure.

## Perspectives d'avenir

L'incorporation d'exigences linguistiques dans l'Entente entre les partenaires des Jeux et de clauses linguistiques dans les accords de contribution pourraient servir de modèle pour d'autres comités organisateurs d'événements sportifs d'envergure nationale ou internationale.

Les dispositions des ententes s'appliquant aux tiers devraient refléter clairement le fait que le comité organisateur ayant des obligations linguistiques se doit aussi de faire en sorte que les tiers agissant en son nom les remplissent de la même manière. Il est important de prévoir des mécanismes permettant une reddition de comptes régulière. Il est nécessaire que Patrimoine canadien et les agences centrales tel le Secrétariat du Conseil du Trésor exercent un contrôle et encadrent de façon soutenue le comité organisateur afin de s'assurer que les dirigeants de ce dernier ont bien compris la portée de la dualité linguistique. Pour aider les membres du comité organisateur à comprendre la signification de la dualité linguistique, il serait utile que les exigences linguistiques aient un préambule sur les langues officielles qui donnerait les principes et les objectifs de cette valeur canadienne. Des séances de sensibilisation à la dualité linguistique du pays, incluant la réalité des communautés de langue officielle, aideraient aussi à une meilleure compréhension. De plus, un nombre optimal de personnes qui s'expriment couramment en français et en anglais devrait être choisi pour pourvoir un certain nombre de postes à des échelons clés.

## 3. LA REDDITION DE COMPTES

### Contexte

Dans une organisation d'ausi grande envergure que le COVAN, financée en partie par le gouvernement du Canada, des mécanismes de reddition de comptes internes et externes efficaces sont essentiels pour que les objectifs en matière de langues officielles soient atteints.

L'efficacité de ces mécanismes est d'autant plus importante lorsqu'il y a un grand nombre de joueurs, comme le Comité international olympique et l'International Paralympic Committee, le gouvernement du Canada par l'entremise de Patrimoine canadien, le gouvernement de la Colombie-Britannique, les villes hôtes, les organismes représentant les communautés francophones de même que les commanditaires.



Selon le Commissariat, la disposition de l'annexe A s'appliquant aux tiers était trop faible, puisqu'elle énonçait que le comité organisateur devait « veiller[r], dans la mesure du possible et du raisonnable, à ce que le fournisseur assure le même niveau de service » que s'il l'avait fourni directement. Cette formulation vague n'énonce pas clairement que le comité organisateur soumis à des obligations linguistiques se doit aussi de faire en sorte que les tiers agissant en son nom les remplissent aussi strictement. À l'avenir, une telle entente devrait énoncer plus clairement les obligations des tiers.

L'élément le plus problématique de l'annexe A était certainement la clause 1.k) s'appliquant aux cérémonies d'ouverture et de clôture. Comme il est expliqué dans la section 4, la place accordée au français dans la partie culturelle de la cérémonie d'ouverture a été insuffisante. La clause 1.k) prévoyait que les cérémonies d'ouverture et de clôture « se déroulent dans les deux langues officielles, tandis que l'hymne national est chanté dans sa version bilingue; le programme inclut des participants et des activités représentant les deux groupes de langue officielle ».

Malgré le fait que l'annexe A a été reprise intégralement dans les accords de contribution de Patrimoine canadien, même des indicateurs de rendement en faisaient partie, cet accord n'a pas fait en sorte qu'il y ait une représentation adéquate des deux communautés de langue officielle du Canada et que soit ainsi reflétée la dualité linguistique du pays.

Quelques autres éléments ont posé des difficultés d'application. En effet, au printemps de 2009, le COVAN avait produit le prototype des enseignes et des affiches, mais la présentation n'était pas la même pour les deux langues : le français était en caractères maigres alors que l'anglais était en caractères gras. À la suite de l'intervention du commissaire aux langues officielles en juillet 2009, le COVAN a modifié la présentation afin que le français et l'anglais soient présentés de manière égale. Lors de plusieurs discussions avec les représentants du COVAN au cours du printemps 2009, Patrimoine canadien avait aussi fait valoir que cette façon de présenter les deux langues ne répondait pas aux exigences de l'Entente multipartite.

Une personne qui a participé de près à l'organisation des Jeux et qui a été interviewée dans le cadre du présent rapport trouvait aussi que certaines dispositions étaient imprécises. Par exemple, la clause 1.b) indiquait que le COVAN devait nommer un coordonnateur des services

### **Compréhension des exigences de l'annexe A**

Linguistiques pour une période raisonnable avant les Jeux. Qu'est-ce qu'une « période raisonnable » avant les Jeux? La clause 1.c), pour sa part, prévoyait une capacité bilingue « suffisante parmi son personnel et les bénévoles ». Là encore, la clause aurait pu être plus claire. Cette personne suggérerait de préciser la clause en y incluant la proportion requise de personnel et de bénévoles bilingues.

Patrimoine canadien a inclus les clauses linguistiques de l'annexe A dans les accords de contribution des activités lorsqu'il participait à leur financement, soit les cérémonies d'ouverture et de clôture, les sites de célébrations à Vancouver et à Whistler, la Place de la francophonie et le projet numérique CODE Canada. Si l'on met de côté l'accord portant sur la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques, dont il est question dans la section 4, les clauses linguistiques des accords de contribution sont généralement plus précises et exhaustives. C'est notamment le cas pour les accords relatifs aux sites de célébration. Bien qu'assez complet, l'accord portant sur l'Olympiade culturelle ne précisait pas que l'obligation de présenter des participants et des activités représentant les deux groupes de langue officielle s'appliquait tant aux composantes parlées que visuelles de la présentation.

Au-delà des exigences écrites qui s'appliquaient, un élément essentiel à la réussite des Jeux sur le plan linguistique était la compréhension et l'engagement de la haute direction à les mettre en œuvre. Les dirigeants du COVAN ne comprenaient pas entièrement l'ampleur des exigences. Toutefois, la plupart des personnes interviewées ont indiqué que leur compréhension générale s'était améliorée en cours de route. Cependant, devant une situation financière plus serrée, les dirigeants ont voulu réduire les dépenses, y compris celles relatives aux langues officielles. Ils ont songé à ne pas appliquer toutes les dispositions de l'annexe A, par exemple de ne pas faire traduire les biographies des athlètes.

À l'évidence, certains dirigeants avaient mal compris la place à accorder au français dans le cadre de la représentation culturelle et considéraient qu'elle se limitait aux aspects visuels et protocolaires. Une dualité linguistique complète, comme trait de l'identité canadienne, exige une visibilité évidente des deux langues et des deux communautés de langue officielle dans tous les aspects d'une manifestation culturelle.

que la dualité linguistique était une valeur intrinsèque de la société canadienne qui doit être reflétée dans un événement d'envergure internationale. Dans la mesure où les exigences allaient être respectées, les Jeux pouvaient contribuer grandement à montrer au monde entier une image bilingue du Canada.

Les dispositions de l'annexe A couvraient la grande majorité des éléments qui composent l'organisation des Jeux olympiques et paralympiques : la signalisation, le site Web, les programmes officiels, les communications avec le public et avec les médias, les billets, le recrutement des bénévoles, les services aux athlètes et aux officiels, les cérémonies d'ouverture et de clôture ainsi que les activités culturelles organisées avant et pendant les Jeux.

Tel que l'a indiqué le Commissariat dans son rapport initial de décembre 2008 et dans son rapport de suivi de septembre 2009, l'absence de clauses sur certains éléments importants ou le manque de précisions d'autres clauses dans l'Entente a entraîné diverses interprétations contradictoires à l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*. Par exemple, il n'y avait aucune exigence portant sur les activités de promotion relevant de nombreux commanditaires.

Le COVAN ne pouvait imposer d'exigences linguistiques aux commanditaires internationaux, puisque les ententes avec ceux-ci relevaient du Comité international olympique. Par contre, selon les constats du personnel du Commissariat, plusieurs commanditaires internationaux tels Coca-Cola, Samsung, Panasonic et McDonald's avaient tout de même des panneaux en français et des panneaux en anglais, contribuant à créer une vitrine bilingue au centre-ville de Vancouver. Quant aux commanditaires nationaux qui relevaient du COVAN, ils ont installé en grand nombre des panneaux publicitaires uniquement en anglais. Selon l'expérience du personnel du Commissariat présent sur place, parmi ces compagnies privées qui commanditaient l'événement, seules la compagnie de la Baie d'Hudson et la Banque royale du Canada avaient des panneaux linguistiques, il aurait fallu que, de façon plus poussée, le COVAN et Patrimoine canadien sensibilisent les commanditaires nationaux à l'importance que leurs communications avec le public soient représentatives des deux communautés de langue officielle.

## Constats

Le COVAN n'était pas une institution fédérale assujettie à la *Loi sur les langues officielles* au sens de l'article 3, mais l'Entente multipartite liant les partenaires des Jeux de même que les accords de contribution signés entre le COVAN et le ministre du Patrimoine canadien, au nom du gouvernement du Canada, faisaient en sorte que le COVAN avait des obligations linguistiques précises. De par sa responsabilité de coordination fédérale des Jeux, Patrimoine canadien, qui est assujéti à la *Loi sur les langues officielles*, avait la responsabilité de veiller à ce que le COVAN respecte les exigences linguistiques de l'annexe A.

Bien que le mouvement paralympique n'ait que l'anglais comme langue officielle, les Jeux paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver avaient les mêmes obligations linguistiques que les Jeux olympiques, puisqu'ils comprenaient une participation logistique et financière importante du gouvernement du Canada et, qui plus est, ils étaient organisés par le COVAN. Fait intéressant, les Jeux olympiques et paralympiques de Vancouver sont les premiers Jeux d'hiver pleinement visés par l'entente de collaboration entre le Comité international olympique et l'International Paralympic Committee, qui prévoit l'organisation conjointe des Jeux olympiques et paralympiques. Le tout a fait en sorte que les Jeux paralympiques d'hiver de 2010 ont été les premiers Jeux paralympiques à s'être déroulés entièrement en français et en anglais.

Patrimoine canadien ayant contribué au financement des cérémonies d'ouverture et de clôture, du relais de la flamme olympique, de l'Olympiade culturelle, des sites de célébration à Vancouver et à Whistler, de la Place de la francophonie et du projet numérique CODE Canada, il a inséré des clauses linguistiques dans chacun de ses accords de contribution.

## Les parties IV et VII de la Loi sur les langues officielles

La partie IV de la Loi sur les langues officielles vise à faire en sorte que les institutions du gouvernement du Canada soient en mesure de fournir des services dans la langue officielle de choix du public. Ces services doivent être de qualité égale, peu importe la langue officielle choisie par la personne qui demande le service. Le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* détermine si un bureau doit offrir des services dans les deux langues officielles.

Pour que le public se sente à l'aise d'employer la langue officielle de son choix, les institutions fédérales doivent offrir activement les services en français et en anglais, que ce soit dans les interactions verbales (par exemple, à l'aide de la formule « Bonjour, hello ») ou au moyen d'un affichage bilingue.

La partie IV de la Loi prévoit également, à l'article 25, que les institutions fédérales doivent veiller à ce que les services offerts par des tiers pour leur compte soient effectivement offerts dans les deux langues officielles lorsque ces institutions seraient tenues de le faire si elles offraient elles-mêmes ces services.

Les institutions fédérales ont également des obligations en vertu de la partie VII. Cette partie de la Loi énonce l'engagement du gouvernement fédéral à appuyer le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à faire la promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Elle prévoit également que toutes les institutions fédérales ont l'obligation de prendre des mesures positives pour remplir cet engagement.

## 2. L'ENTENTE MULTIPARTITE ET LA COMPRÉHENSION DE SES CLAUSES

### Contexte

Dans la présente section, il sera question d'analyser si la mise en œuvre de l'annexe A de l'Entente multipartite et des clauses linguistiques incorporées aux accords de contribution a posé des difficultés et si ces dernières étaient complètes et claires. Le degré de compréhension des dirigeants du COVAN des exigences liées aux langues officielles sera également évalué.

En vertu de la règle 24 de la Charte olympique, le français et l'anglais sont les langues officielles du Comité international olympique, dont le siège est à Lausanne, en Suisse. En cas de divergence entre le texte français et anglais, le texte français fait foi, sauf disposition écrite contraire. Les villes et pays hôtes des Jeux olympiques doivent donc respecter les deux langues du mouvement olympique dans les activités liées aux Jeux.

L'annexe A de l'Entente multipartite précisait les exigences que le COVAN s'engageait à respecter afin d'offrir au grand public ses nombreux services dans les deux langues officielles. Elle établissait aussi la nécessité d'offrir des services en français et en anglais aux athlètes, aux entraîneurs, aux officiels et aux membres des délégations. Pour satisfaire à ces exigences, le COVAN devait voir à ce qu'il y ait une capacité bilingue suffisante parmi son personnel et ses bénévoles.

Par ailleurs, comme le Canada a le français et l'anglais comme langues officielles et que le gouvernement du Canada contribue financièrement de façon importante aux Jeux, celui-ci devait s'assurer que le COVAN se conforme aux dispositions de la Loi sur les langues officielles. Pour ce faire, les représentants du gouvernement du Canada ont exigé que des dispositions relatives aux langues officielles soient intégrées à l'annexe A de l'Entente multipartite qui a été signée en novembre 2002 entre le gouvernement du Canada, le gouvernement de la Colombie-Britannique, la ville de Vancouver, la municipalité de villejoie de Whistler, le Comité olympique canadien, le Comité paralympique canadien et le COVAN.



formulait une série de recommandations au COVAN et à Patrimoine canadien, mais également à d'autres institutions fédérales assurant la prestation de services pendant les Jeux. Il leur recommandait de lui faire rapport avant le 30 novembre 2009 des différents aspects liés à l'état de leur préparation en vue des Jeux. Ces informations ont été colligées et transmises aux comités permanents des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat. La recommandation 11 du rapport de suivi demandait aux institutions fédérales mentionnées dans le rapport de suivi, incluant Patrimoine canadien, de l'informer des résultats de l'évaluation de leur rendement respectif au chapitre des langues officielles durant les Jeux de même que de lui faire part de leurs expériences positives et des leçons apprises. Il est à noter que toutes les institutions ciblées à qui le commissaire a envoyé une lettre lui ont fait parvenir une réponse.

Dans l'ensemble, les institutions ont reconnu qu'il fallait accroître leur capacité bilingue dans le contexte d'un événement de grande envergure comme les Jeux olympiques. Postes Canada, Service Canada et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ont montré qu'elles pouvaient, lorsque la situation l'exige, aller au-delà du *Règlement sur les langues officielles* – communications avec le public et prestation des services en offrant des services dans les deux langues officielles à des bureaux qui ne sont pas désignés bilingues. La préparation des Jeux avait quelques ratés et faiblesses, ce qui a demandé des interventions soutenues de plusieurs personnes et groupes. Cependant, en général, la dualité linguistique a été reflétée durant les Jeux et a contribué au prestige du Canada à l'étranger.

## 1. MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT

L'information et l'analyse dans le présent rapport proviennent de différentes sources. Comme il est indiqué plus haut, ce rapport constitue la troisième et dernière publication du Commissariat aux langues officielles sur le sujet des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Les deux premières publications ont été éditorialement servies de trame de fond pour la rédaction de ce rapport final.

Une quantité volumineuse de documentation liée à la situation des langues aux Jeux olympiques et paralympiques a également été analysée, dont les comptes rendus des comparaisons du COVAN et des institutions fédérales en prévision des Jeux devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes et le Comité sénatorial permanent des langues officielles. Les autres documents consultés sont la réponse que Patrimoine canadien a fait parvenir au Commissariat après les Jeux de même que le rapport de suivi<sup>4</sup> du Comité sénatorial sur le sujet publié en septembre 2009 et des articles de presse. L'une autre source d'information importante est constituée des réponses des 11 institutions fédérales, incluant celle de Patrimoine canadien, qui ont fait rapport au commissaire aux langues officielles à l'été 2010. Dans le rapport de suivi de septembre 2009, le commissaire

Les parties de la *Loi sur les langues officielles* qui ont servi à analyser les résultats exposés par les 11 institutions fédérales qui ont fait rapport au commissaire sont la partie IV concernant les communications avec le public et la prestation des services (et particulièrement l'article 25 qui porte sur les services fournis par des tiers pour le compte des institutions fédérales) et la partie VII concernant la promotion du français et de l'anglais. Il importe de souligner que la plupart des constats s'appliquent tant aux Jeux olympiques qu'aux Jeux paralympiques comme tenu du fait que les deux événements étaient organisés par le même comité et qu'ils comprenaient les mêmes partenaires. Cependant, la plupart des exemples sont tirés des Jeux olympiques, puisque leur ampleur et leur popularité étaient plus grandes.

<sup>4</sup> Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Reléver la dualité linguistique lors des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010 : une occasion en or* – Rapport de suivi, Ottawa, 2009, version en ligne à [www.parl.gc.ca/40/2/parlbus/commbus/senate/com-f/otti-f/rep-f/rep4sep09-f.pdf](http://www.parl.gc.ca/40/2/parlbus/commbus/senate/com-f/otti-f/rep-f/rep4sep09-f.pdf).

Les plus belles réussites des Jeux compartaient les communications du COVAN avec le public (par exemple, son site Web était dans les deux langues officielles). Il est aussi à noter que la signalisation bilingue du COVAN, des villes de Vancouver et de Whistler ainsi que les panneaux publicitaires de plusieurs commanditaires constituaient une expression concrète de la dualité linguistique canadienne dans les villes hôtes des Jeux. Les annonces et les commentaires étaient prononcés dans les deux langues à presque toutes les compétitions, ce qui mettait bien en lumière le bilinguisme du Canada, tant auprès des spectateurs que des téléspectateurs du monde entier. Les bénévoles ont aussi contribué à la réussite des Jeux par leur enthousiasme et leur sens de l'accueil de même que par la prestation de leurs services dans les deux langues officielles. La cérémonie de clôture des Jeux olympiques et les cérémonies d'ouverture et de clôture des Jeux paralympiques ont réservé une bonne place au français.

Les manifestations culturelles ont aussi contribué à mettre en valeur la richesse et la diversité des composantes francophone et anglophone de l'identité canadienne. La Place de la Francophonie, une vitrine culturelle francophone organisée parallèlement aux Jeux olympiques qui était située à Granville Island, au centre de Vancouver, a fait rayonner la vitalité et la diversité de la culture francophone de la Colombie-Britannique, du Canada et d'ailleurs.

Certains ratés ont toutefois assombré le bilan positif des Jeux. Par exemple, le français n'a pas suffisamment été mis en évidence lors de la cérémonie du compte à rebours qui s'est déroulée à Vancouver en février 2009 ainsi qu'à plusieurs arrêts du relais de la flamme olympique de Vancouver 2010; il manquait de bénévoles bilingues à certains sites; certains bénévoles unilingues n'avaient pas recours à un bénévolat bilingue; et la version française du Programme souvenir officiel de Vancouver 2010 était très difficile à trouver en format papier sur les sites, alors que la version anglaise était à la disposition de tous à grande échelle.

Cependant, sans contredit, le volet culturel de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques est l'élément qui a le plus porté atteinte au bilan des réussites, étant donné le fort déséquilibre entre la place accordée au français et celle accordée à l'anglais durant ce spectacle. Comme cette cérémonie était vue par des centaines de millions de personnes dans le monde entier et qu'elle constituait une fenêtre sans pareil sur le monde, le COVAN a ainsi manqué une occasion unique de mettre en évidence la dualité linguistique comme valeur intrinsèque de l'identité du Canada.

## Les institutions clés assurant une prestation de services durant les Jeux

Des 46 plaintes considérées comme recevables qui ont été déposées auprès du Commissariat pendant les Jeux olympiques, la grande majorité, soit 38, portait sur la cérémonie d'ouverture. Le reste des plaintes portait sur d'autres aspects liés aux obligations de Patrimoine canadien par le truchement du COVAN, sauf une qui a été déposée contre l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Trois plaintes ont été déposées durant les Jeux paralympiques.

Le commissaire jugeait qu'il était d'une importance considérable que les différentes institutions fédérales assurant une prestation de services au cours des Jeux olympiques et paralympiques fassent en sorte que la dualité linguistique soit reflétée comme une image de marque de l'identité canadienne, étant donné qu'un grand nombre de visiteurs du Canada et de l'étranger allaient avoir des communications avec elles.

Le commissaire a demandé à 11 institutions fédérales de lui faire rapport de leur rendement ainsi que des défis rencontrés et des leçons apprises lors de l'événement, ce qu'elles ont fait. La grande majorité des institutions considérait qu'elles avaient relevé le défi de fournir aux visiteurs des services dans les deux langues officielles et qu'elles les avaient intégrées dans leur planification pour les Jeux de 2010 mais, dans certains cas, cette intégration semble s'être faite après la campagne de sensibilisation du Commissariat et les interventions d'autres acteurs, notamment les comités permanents du Parlement. L'évaluation de rendement de certaines institutions semble indiquer qu'elles ont effectué une surveillance adéquate de la disponibilité de leurs services dans les deux langues officielles. De plus, certaines institutions telles que l'Administration de l'aéroport international de Vancouver et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ont su cibler des éléments à améliorer pour l'avenir. Ces éléments de réponse forment l'espoir qu'une reconnaissance des difficultés rencontrées amèneront des mesures correctives qui porteront leurs fruits à l'avenir. Comme toute, seules certaines institutions ont jugé nécessaire de faire des contrôles sur la disponibilité des services dans les deux langues dans le but de s'assurer d'une conformité des services offerts aux visiteurs dans la langue officielle de leur choix. Ces institutions ont reconnu l'importance de se doter de mécanismes qui rendent compte de la satisfaction du public.

## Une préparation parsemée de difficultés

Si la langue française a joué d'une bonne visibilité de façon globale pendant les Jeux olympiques et paralympiques, les Jeux ont aussi connu des ratés qui ont assombré son bilan. Néanmoins, avant d'aborder cet aspect, il est important de s'attarder aux difficultés qui ont parsemé la préparation des Jeux en ce qui a trait à la place accordée au français lors de leur organisation.

Le Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver (COVAN), Patrimoine canadien (notamment le Secréariat fédéral des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010, un organisme au sein du Ministère), les villes de Vancouver et de Whistler, le Bureau de la traduction de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et plusieurs autres institutions fédérales ont tous fait d'importants efforts pour que se concrétise l'engagement de présenter des Jeux bilingues.

Néanmoins, pour s'assurer que les exigences prévues allaient être respectées et que la dualité linguistique canadienne allait être reflétée adéquatement, il a fallu des interventions et un suivi assez marqué de plusieurs intervenants, dont la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, la Fondation canadienne pour le dialogue des cultures, les membres des comités permanents du Parlement sur les langues officielles, les hauts dirigeants du gouvernement du Canada, Patrimoine canadien et le Commissariat aux langues officielles. D'ailleurs, Patrimoine canadien et le représentant personnel du premier ministre pour les langues officielles, qui était aussi membre du Conseil d'administration du COVAN, ont mené des activités de sensibilisation et de suivi auprès des institutions fédérales à l'automne 2009. Les comités permanents du Parlement, notamment le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, se sont aussi intéressés à la question des Jeux à l'automne 2009 dans le cadre de leurs délibérations.

En bonne partie, les difficultés rencontrées ont été attribuables à une compréhension insuffisante ou erronée de la part des dirigeants du COVAN des exigences en matière de langues officielles auxquelles ils étaient liés en vertu de l'Entente multipartite, de même que de la nécessité pour les Jeux olympiques et paralympiques de refléter adéquatement la présence et la contribution des Canadiens

de langue française et de langue anglaise. Cela a fait en sorte que la priorité n'a pas toujours été accordée aux langues officielles. Il s'aurait que Patrimoine canadien et le COVAN n'avaient pas une compréhension commune des exigences linguistiques, les différends dans l'interprétation devenant plus évidents dans les mois précédant les Jeux. Cela a mis en lumière le besoin pour les institutions fédérales de s'assurer que les organisateurs avaient une compréhension et une interprétation communes des exigences. Par ailleurs, Patrimoine canadien a exercé un suivi plus rapproché de la situation des langues officielles au sein du COVAN afin de mieux cibler les aspects problématiques et de cerner les défis qui nécessitaient une intervention du gouvernement fédéral durant les six à huit mois précédant les Jeux.

Comme les ressources en traduction et en interprétation n'avaient pas été évaluées adéquatement, les intervenants ont dépensé bien de l'énergie à rectifier la situation à quelques mois des Jeux. Les difficultés financières du COVAN à l'été 2009 l'ont amené à remettre en question certaines dépenses liées aux exigences en matière de langues officielles, comme la traduction de manuels et de biographies des athlètes. Ses dirigeants s'étaient pourtant engagés à respecter toutes les exigences de l'Entente multipartite, voire à les surpasser.

La télédiffusion des Jeux en français et en anglais partout au pays a également constitué un enjeu crucial. Le consortium formé de CTVglobemedia et de Rogers, avec la participation de RDS, RIS et V, ne permettait pas à l'ensemble des francophones du Canada d'écouter les Jeux dans leur langue. De longues négociations, parfois ardues, ont permis de régler la situation près du début des Jeux, grâce à l'entrée en scène de la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) et à la collaboration du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

## Des Jeux remplis de succès, un bilan assombré par les ratés

Les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver ont été une grande réussite sur le plan de l'organisation et des performances des athlètes canadiens qui ont fait vibrer le sentiment d'appartenance au pays. D'ailleurs, le bilinguisme d'un grand nombre d'athlètes, tant francophones qu'anglophones, fiers de s'exprimer dans leur langue seconde, est un signe encourageant du progrès de la dualité linguistique.



## INTRODUCTION – QUELQUES CONSTATS

Au début de 2010, le Canada recevait le monde à Vancouver et à Whistler, en Colombie-Britannique, dans le cadre des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver qui se sont déroulés du 12 au 28 février 2010 et du 12 au 21 mars 2010 respectivement. Durant ces Jeux et leur préparation, le pays avait la chance unique de montrer aux Canadiens, aux visiteurs et aux téléspectateurs du monde entier les valeurs qui l'animent et qui définissent son identité, ainsi que de montrer à quel point la dualité linguistique constitue une valeur profondément ancrée dans la société canadienne.

Le commissaire aux langues officielles estimait qu'il était d'une importance capitale que la dualité linguistique canadienne soit reflétée dans l'ensemble des volets et des activités des Jeux olympiques et paralympiques malgré le fait qu'ils étaient organisés dans une province très majoritairement anglophone. Ainsi, avant les Jeux, le Commissariat aux langues officielles a effectué des interventions continues qui se voulaient préventives et proactives. En décembre 2008, plus d'un an avant les Jeux, il a fait paraître l'étude intitulée *Vancouver 2010, une occasion en or* : Viser un

*modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international*. Le personnel du Commissariat a ensuite mené une campagne de sensibilisation au début de l'année 2009 auprès de plusieurs institutions fédérales qui allaient avoir un rôle dans l'événement. En septembre 2009, cinq mois avant les Jeux, un rapport de suivi à l'étude<sup>2</sup> a été publié. Finalement, le commissaire a assisté aux Jeux olympiques du 12 au 17 février 2010. Il a ainsi eu une appréciation de l'ambiance et du déroulement des Jeux et a participé à des événements de la communauté francophone de la Colombie-Britannique. En outre, le personnel du Commissariat a continué à exercer son rôle de vigile durant les Jeux. La place du français durant les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver revêtait une importance internationale. L'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) a nommé en juillet 2009 M. Pascal Couchepin Grand Témoin de la Francophonie. L'OIF poursuivait ainsi son action

### ***Le rapport du Grand Témoin de la Francophonie***

Le rapport sur les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver du Grand Témoin de la Francophonie, M. Pascal Couchepin, a été rendu public à l'été 2010. Le rapport inclut entre autres des recommandations à l'intention de l'Organisation internationale de la Francophonie, de la famille olympique et des futurs comités organisateurs. Conformément au mandat du Grand Témoin, le rapport présente les Jeux sous deux angles principaux, soit la place accordée aux français d'après les exigences protocolaires du mouvement olympique et les liens qu'a tissés le Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver (COVAN) avec la communauté francophone de la Colombie-Britannique, la francophonie canadienne et la francophonie internationale. Comme l'indique son rapport, le Grand Témoin n'avait pas le rôle de veiller à ce que le Canada respecte les exigences linguistiques de la *Loi sur les langues officielles*. Le Grand Témoin a signé avec le COVAN la Convention multilatérale pour la promotion du français dans les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, dans laquelle les deux parties ont entre autres convenu de faire la promotion de l'ensemble des dispositions de l'annexe A de l'Entente multipartite de 2002 et d'élaborer un guide sur les bonnes pratiques linguistiques, actuellement en préparation. Ce guide mettra à la disposition du Comité international olympique et des comités d'organisation des prochains Jeux olympiques un ensemble d'outils pratiques et de conseils utiles.

de sensibilisation, d'observation et de renforcement de l'usage du français aux Jeux olympiques, action qui avait été entreprise lors des Jeux olympiques d'Athènes en 2004. Le français et l'anglais sont les langues officielles du mouvement olympique, mais l'usage du français avait connu un recul important au cours des derniers Jeux. M. Couchepin avait une mission d'observation sur l'utilisation du français durant les Jeux et, en juin 2010, il a soumis son rapport qui est en français uniquement, mais avec un résumé en anglais :

Le commissaire aux langues officielles a eu l'occasion de rencontrer M. Couchepin à trois reprises avant les Jeux. Ils partagent le vœu commun que le legs des Jeux de Vancouver soit transmis aux prochains Jeux olympiques et paralympiques et qu'il serve au Comité international olympique dans son travail et dans les liens qu'il entretiendra avec les futurs comités organisateurs ainsi que les commanditaires. Le français est une langue internationale et, tout comme les grandes manifestations sportives, il a un pouvoir de rassemblement sous la bannière du respect et du pluralisme. Il est donc important que la langue française prenne la place qui lui revient dans les grands événements sportifs tant au Canada que dans le monde.

1 Commissariat aux langues officielles, *Vancouver 2010, une occasion en or*. Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international, Ottawa, 2008.  
version en ligne à [www.oocl-clo.gc.ca/docs/1/vanoc\\_covan\\_f.pdf](http://www.oocl-clo.gc.ca/docs/1/vanoc_covan_f.pdf).  
2 Commissariat aux langues officielles, *Vancouver 2010, une occasion en or*. Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international. Rapport de suivi.  
Ottawa, 2009, version en ligne à [www.oocl-clo.gc.ca/docs/1/vanoc\\_covan\\_f.pdf](http://www.oocl-clo.gc.ca/docs/1/vanoc_covan_f.pdf).  
3 Pascal Couchepin, *Rapport à S.E.M. Abdou DIOLIF, Secrétaire général de la Francophonie, sur la promotion de la langue française et de la Francophonie dans les Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver*, Paris, 2010, version en ligne à [http://mediatheque.francophonie.org/IMG/pdf/DIOLIF\\_RapportCouchepin.pdf](http://mediatheque.francophonie.org/IMG/pdf/DIOLIF_RapportCouchepin.pdf).



29	<i>Autres institutions clés servant le public.</i>
29	<b>Contexte.</b>
30	<b>Constats.</b>
30	Société canadienne des postes.
30	Service Canada.
30	Parcs Canada.
31	Société canadienne d'hypothèques et de logement.
31	Mentions additionnelles.
32	<b>Leçons apprises</b>
32	<b>Perspectives d'avenir.</b>
32	<i>Institutions jouant un rôle de coordination en matière de santé et de sécurité du public.</i>
32	<b>Contexte.</b>
32	<b>Constats.</b>
32	Agence de la santé publique du Canada.
33	Gendarmerie royale du Canada.
33	<b>Leçons apprises</b>
33	<b>Perspectives d'avenir.</b>
34	<b>CONCLUSION – PARTAGER LE LEGS LINGUISTIQUE DES JEUX DE VANCOUVER.</b>



19	5. COMMUNICATIONS
19	Contexte
19	Constats
19	Traduction et interprétation
20	Signalisation et affichage
20	Documents d'information et de promotion
20	Les sites Web
21	Information au public, annonces des résultats et commentaires
21	Le rôle des villes hôtes
22	Leçons apprises
22	Perspectives d'avenir
22	6. BÉNÉVOLES
22	Contexte
22	Constats
23	Leçons apprises
24	Perspectives d'avenir
24	7. TÉLÉDIFFUSION DES JEUX
24	Contexte
24	Constats
25	Leçons apprises
25	Perspectives d'avenir
25	8. LE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES
25	CITÉES DANS LE RAPPORT DE SUIVI DE SEPTEMBRE 2009
26	<i>Institutions offrant des services au public voyageur</i>
26	Contexte
26	Constats
26	Air Canada
26	Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
27	Agence des services frontaliers du Canada
28	Administration de l'aéroport international de Vancouver
28	Autorité aéroportuaire du Grand Toronto
29	Leçons apprises
29	Perspectives d'avenir

# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION – QUELQUES CONSTATS	5
Une préparation parsemée de difficultés	6
Des Jeux remplis de succès, un bilan assombri par les ratés	6
Les institutions clés assurant une prestation de services durant les Jeux	7
1. MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT	8
2. L'ENTENTE MULTIPARTITE ET LA COMPRÉHENSION DE SES CLAUSES	9
Contexte	9
Constats	10
Compréhension des exigences de l'annexe A	11
Leçons apprises	12
Perspectives d'avenir	12
3. LA REDDITION DE COMPTES	12
Contexte	12
Constats	13
Leçons apprises	14
Perspectives d'avenir	14
4. LES CÉRÉMONIES ET LA PROGRAMMATION CULTURELLE	14
Contexte	14
Constats	15
Le volet culturel avant les Jeux	15
Le relais de la flamme olympique	15
La cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques	16
La Place de la francophonie	17
Leçons apprises	18
Perspectives d'avenir	18







Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles  
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,  
composez sans frais le 1-877-996-6368.  
[www.languesofficielles.gc.ca](http://www.languesofficielles.gc.ca)

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2011  
No de cat. : SF31-106/2011  
ISBN : 978-1-100-52783-3



Commissariat  
aux langues  
Officielles  
Office of the  
Commissioner of  
Official Languages

# UNE OCCASION EN OR VANCOUVER 2010

Rapport final sur les Jeux olympiques  
et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver  
Décembre 2010